

令和2年度

「訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成事業」

アドベンチャートラベル商品造成事業

事業報告書

国土交通省 北海道運輸局

2021年3月19日

目次 – 訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成事業

<u>I.事業概要</u>	・ ・ 3	<u>Ⅲ.課題抽出のための検証の実施</u>	・ ・ 167
<u>Ⅱ.ATWS 開催に向けたPSA・DOA コース案の磨き上げ</u>	・ ・ 25	1.コース実踏による課題抽出	・ ・ 168
1.評価シート作成	・ ・ 25	①モデルコース設計	・ ・ 169
①2019年度GCC(※)事業を中心とした過去実績からの知見	・ ・ 26	②モデルコース実踏による課題抽出	・ ・ 185
②国内有識者の知見を活かした改善	・ ・ 31	1.コンテンツ単位の課題	・ ・ 228
③ATTA知見を活かした改善	・ ・ 39	2. ツアー単位の課題	・ ・ 245
2.評価シートによる評価	・ ・ 51	③評価シートの課題と改善点	・ ・ 250
3.PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)	・ ・ 58	2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆	・ ・ 256
①事務局による現地確認・面談	・ ・ 59	<u>Ⅳ.事業総括</u>	・ ・ 277
②AT専門家チームの知見注入(評価シート＋実踏)	・ ・ 65	資料編(別添資料)	
③PSA・DOAコース実施者に対するフィードバックの実施	・ ・ 104	・ 評価シート	
4.磨き上げ成果	・ ・ 116	・ モデルコース実踏時の行程資料(MIC)	
		・ DOAオンラインセミナー資料	
		・ PSA・DOA磨き上げ関連資料	

※GCC＝本事業(訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成事業)の略称

I.事業概要

1. 事業全体概要

1.1 目的

本事業は、ATに関して世界最大の組織団体である「ATTA」(アドベンチャートラベルトレードアソシエーション)の2021年「ATWS」(アドベンチャートラベルワールドサミット)開催が北海道に内定したことを受け、旅行会社等の事業者が造成する「PSA」(プレサミットアドベンチャー:ATWS前に2~7日間の行程で行われるエクスカーション)、「DOA」(デイオブアドベンチャー:ATWS初日に日帰りで行われるエクスカーション)のコース案に対し、国内外のAT 専門家による現地視察等を通して磨き上げを行いATTA の要求を満たすPSA・DOAに仕上げ、ATWS後も北海道を代表するATコンテンツとして販売を継続することを目指し、ひいては「Enjoy my Japan グローバルキャンペーン」にも活用されるコンテンツを造成することを目的とする。

1.2 業務概要

事業名:「訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成事業」
アドベンチャートラベル商品造成事業

事業対象:北海道内全域

期間:令和2年8月6日(木)から令和3年3月19日(金)

1. 事業全体概要

1.3 業務内容

- ・ ATWS開催に向けたPSA・DOAコース案の磨き上げ

1. 評価シート作成

2019年度北海道運輸局で実施したGCC事業成果等の過去事業の知見をベースに、国内外の有識者（ATTAなど）へのヒアリングを踏まえて評価シートを作成した。

2. 評価シートによる評価

1. で作成した評価シートに基づき、造成されたPSA・DOAコースの評価を実施した。

3. PSA・DOAコース磨き上げ

評価シートおよび実踏を踏まえて、PSA・DOAコースの磨き上げを実施した。

- ・ 課題抽出のための検証の実施

1. コース実踏による課題抽出

評価シートの内容を最大限網羅するツアーを造成し、専門家による実踏を行い、PSA・DOA催行時の課題を抽出すると同時に評価シートの検証を実施した。

2. 魅力的なATツアー造成・催行にむけたコーディネーターへの示唆

本事業での課題抽出と、実踏した専門家からの指摘を踏まえて、PSA・DOAを提案したコーディネーターがより魅力的なATツアーを造成・催行するために必要となる観点を示唆としてとりまとめた。

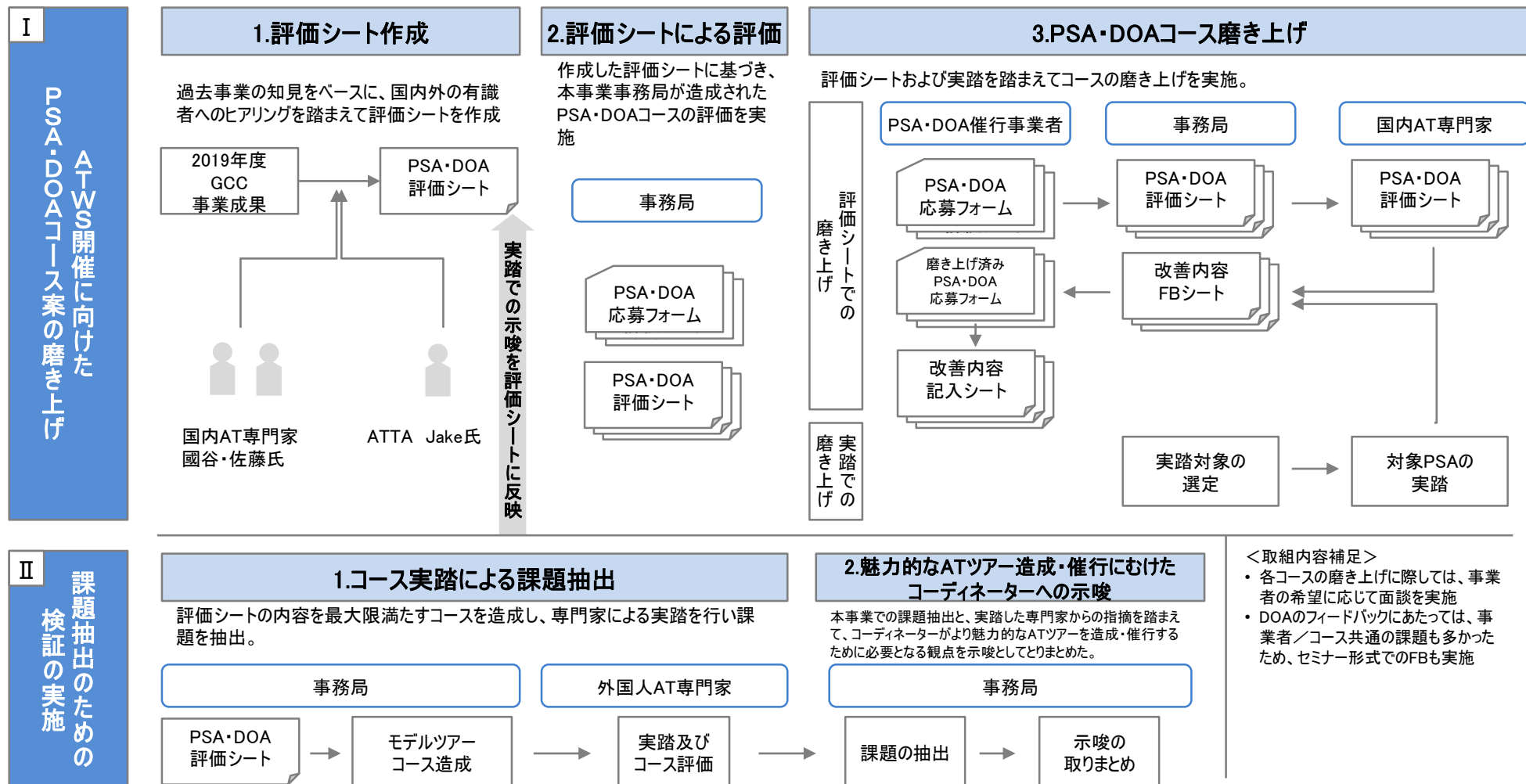
※取組内容の補足

- ・ 各コースの磨き上げに際しては、事業者の希望に応じて面談を実施した。
- ・ DOAのフィードバックにあたっては、事業者／コース共通の課題も多かったため、セミナー形式でのFBも実施した。

I. 事業概要

1. 事業全体概要

1.4 業務フロー図

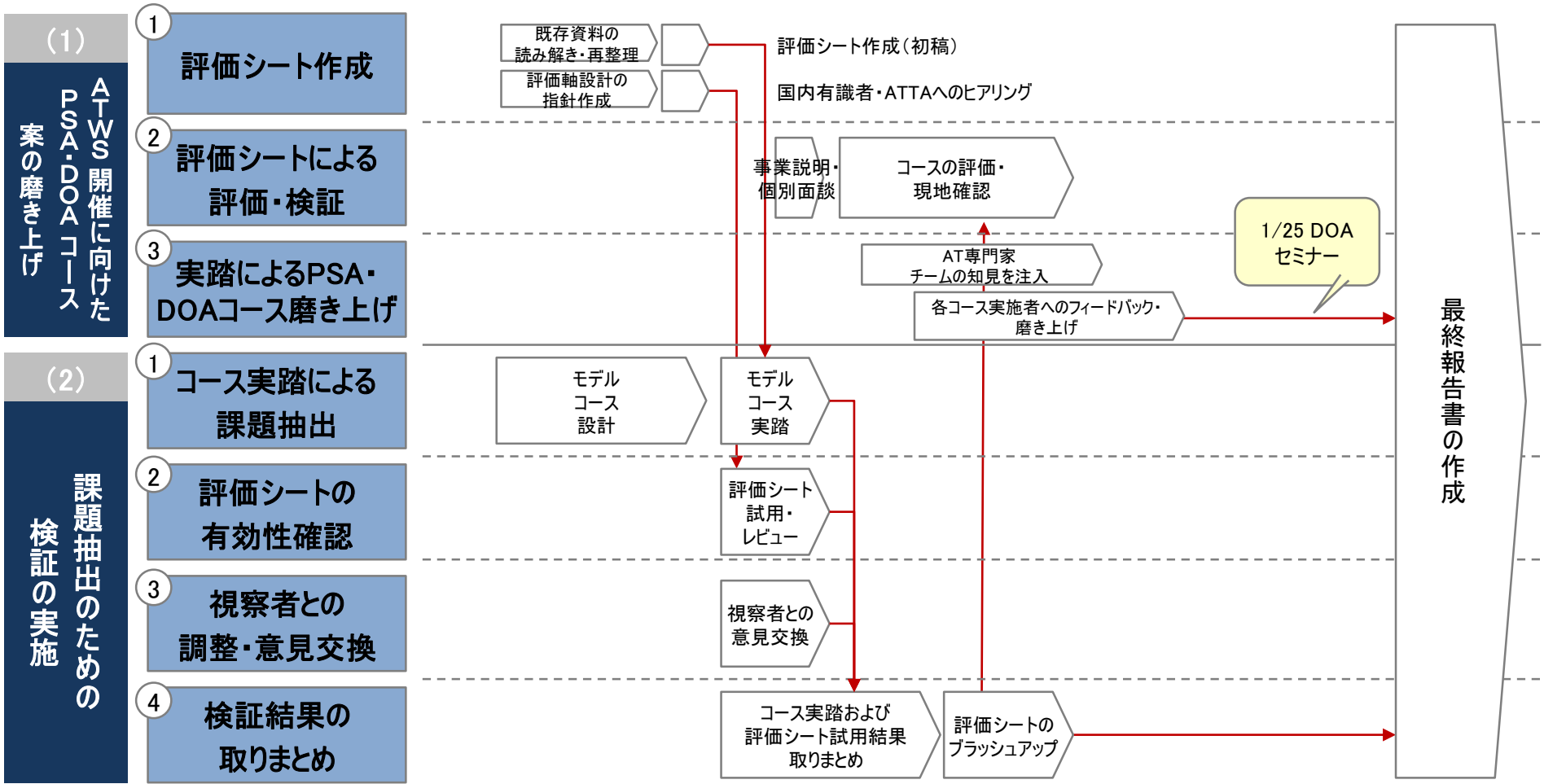


I.事業概要

1. 事業全体概要

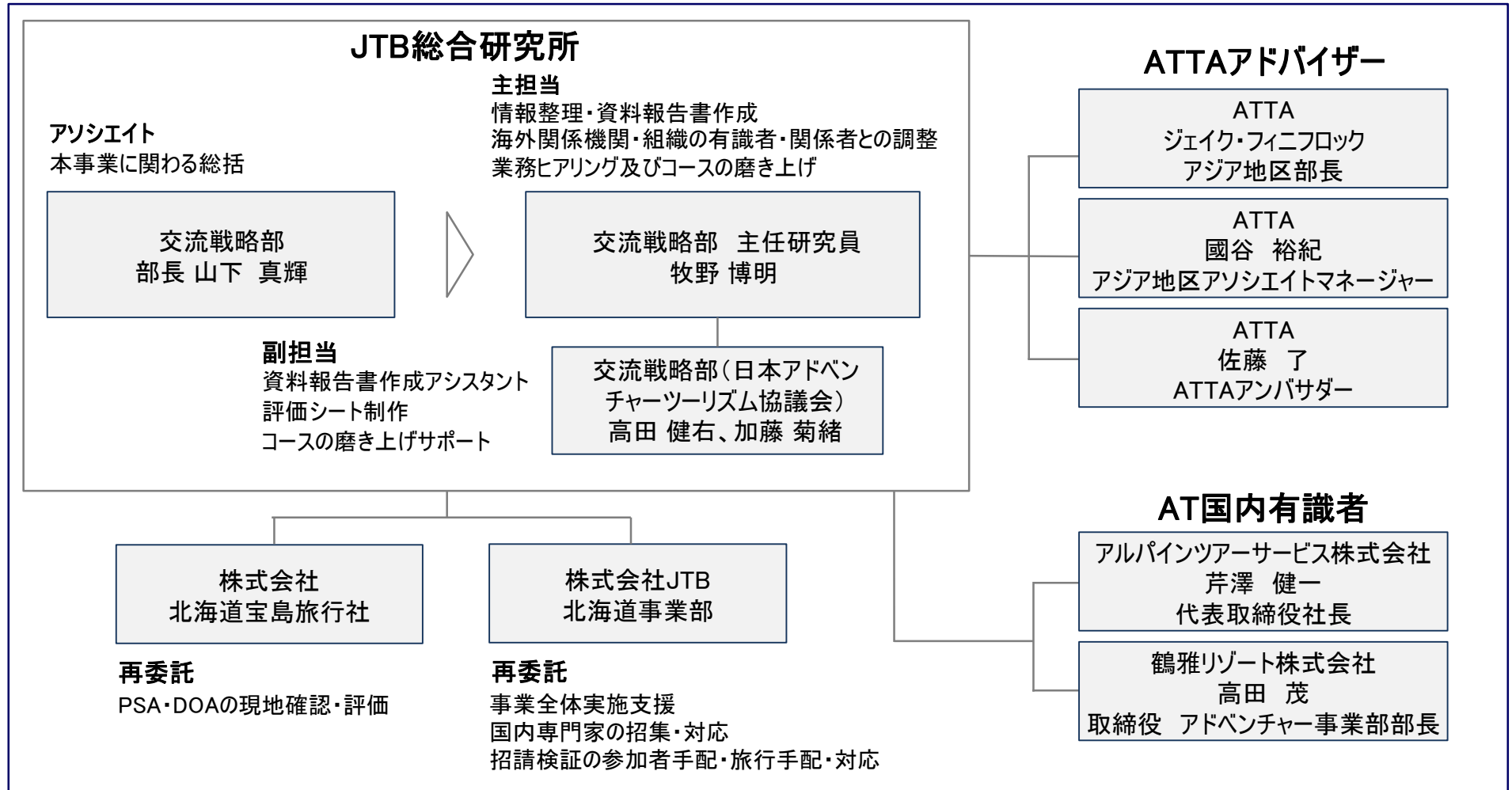
1.5 事業工程

本事業の工程を以下に示す。



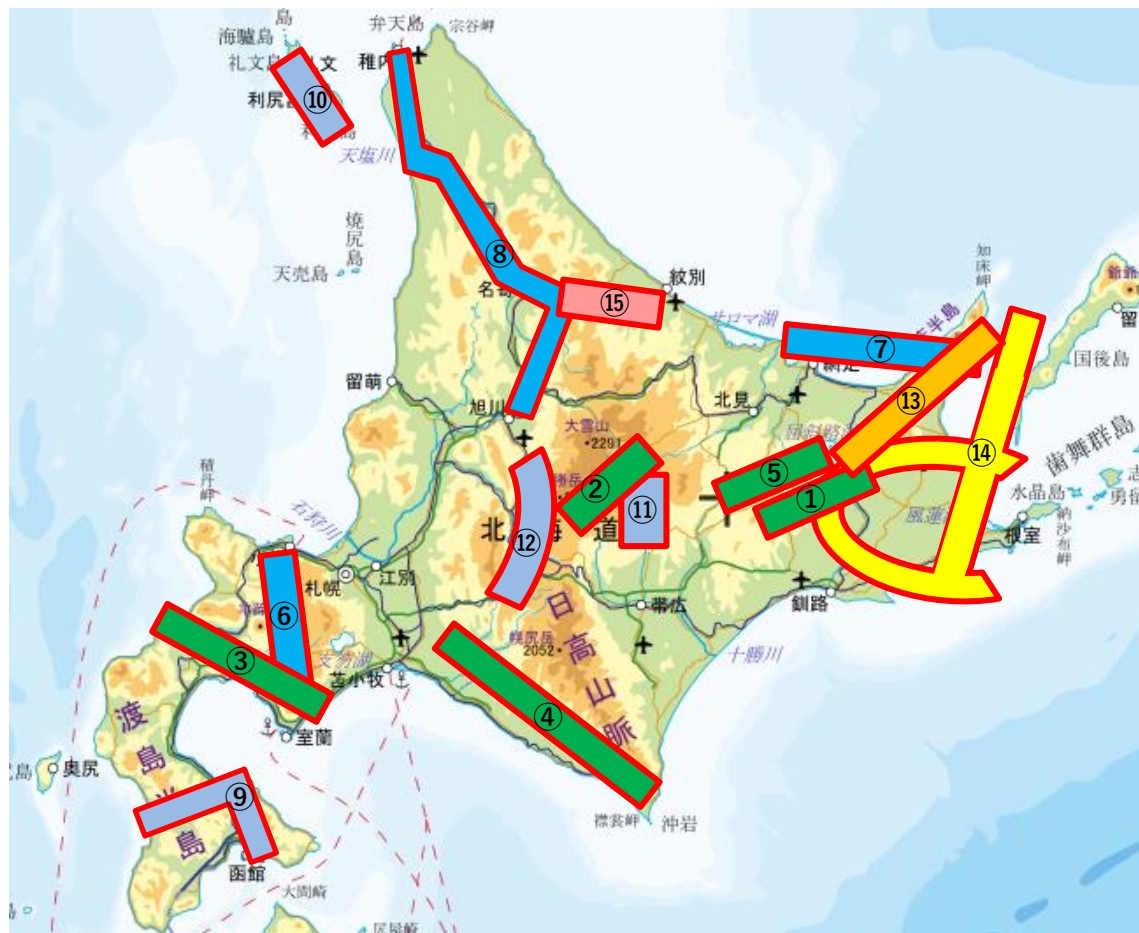
1. 事業全体概要

1.6 体制図



1.7 対象地域

図 PSA道内分布図

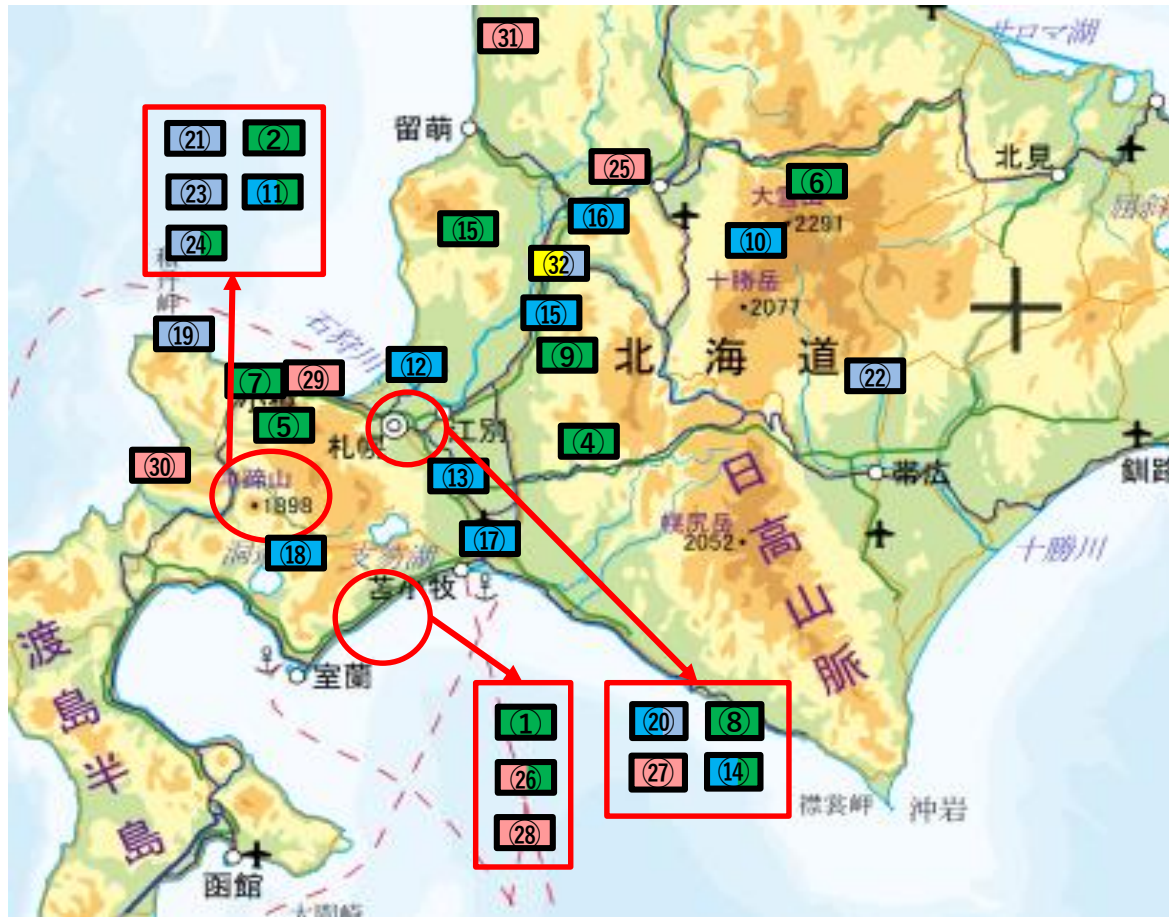


登山・トレッキング	①	阿寒摩周国立公園ボルケーノ・トレイル
	②	大雪山周遊 ～ガイド付き登山ツアー
	③	洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー
	④	UNESCO Global Geoparkアポイ岳登山と日高の歴史・文化
	⑤	マチネシリトレッキング・ワイルドサイクリング
サイクリング	⑥	洞爺湖から日本海へ ～ガイド付きサイクリングツアー
	⑦	「地の果て・シリエトク(知床)」を目指すサイクリングツアー
	⑧	日本最北の地を目指して 上川・宗谷 カヌーとサイクリング
ウォーターアクティビティ	⑨	火山が造った箱庭・大沼カヌーツーリング～カヌー & 農山漁村交流
	⑩	日本最北シーカヤックアドベンチャー ～ガイド付きツアー5日間
	⑪	大雪山国立公園唯一の自然湖「然別湖カヤック&トレッキング」
	⑫	富良野岳と鶴川源流ラフティングツアー
フィッシング	⑬	ザ ワイルドフライフィッシング イン イースト北海道
野生動物観察	⑭	道東の三国立公園を巡るワイルドライフ探索ツアー7日間
地域交流	⑮	女性による女性のためのSDGs文化交流体験 ～下川・西興部・滝上～

1. 事業全体概要

本事業で磨き上げを行うDOAのメインアクティビティと催行地域は以下の通りである。

図 DOA道内分布図



トレッキング等 登山・ 登山・ 登山・ 登山・ 登山・ 登山・ 登山・ 登山・ 登山・	①	アイヌの伝統・歴史・文化を学ぶカムイヌプリ軽登山ツアー
	②	硫黄山登山と温泉体験でニセコの豊かな自然を体感する
	③	天上の湿原 雨竜沼湿原 秘境トレッキング
	④	夕張の歴史変遷トレッキングツアー ～炭鉱から観光へ～
	⑤	小樽近郊の酒造りのルーツを辿る！ 天狗山トレッキングツアー
	⑥	大雪山国立公園・黒岳ロープウェイとトレッキング
	⑦	電車でゆく小樽登山 & マーケット：日帰りガイド付きハイキングツアー
	⑧	レンズ越しに観る札幌：日帰りガイド付きウォーキングツアー
	⑨	三笠ジオパークで北海道の開拓史を体感するガイドウォーキングツアー
サイクリング	⑩	東川ディスカバリー：日帰りガイド付きサイクリングツアー
	⑪	ニセコアンヌプリ サイクリング&トレッキング
	⑫	石狩の自然、歴史、サケ文化をサイクリングで体感
	⑬	北海道開拓から続く歴史と産業をめぐる北広島サイクリング
	⑭	札幌市南区の開拓歴史を巡るサイクリングと軽登山ツアー
	⑮	美瑛サイクリングツアーと北海道最古の酒造を訪ねる旅
	⑯	“神の里”神居古潭でアイヌの伝説に触れるサイクリング
	⑰	都会の近くで発見！ウトナイ湖の大自然満喫ツアー
	⑱	【ルスツ～洞爺湖畔】MTBツーリング ロングコース
ウォーター アクティビティ	⑲	積丹ブルーを体感！ マリンアドベンチャー & 絶景ハイキング
	⑳	「鮭」の目線で 札幌・豊平川沿いをサイクリングし、上流の定山渓でカヌー！
	㉑	ニセコ・サステナブル・ライフスタイル～自然食&カヌー～
	㉒	大雪山国立公園唯一の自然湖「然別湖」カヌー又はリバーウォッチング
	㉓	ニセコ 尻別川ラフティングツアー
	㉔	羊蹄山麓での水との共生 ／Bringing Water to Life from Mount YOTEI
文化体験・ 地域交流	㉕	アイヌとゆく歴史散策：日帰りガイド付き先住民文化ツアー
	㉖	白老アイヌ文化体験とポロトの森ハイキング
	㉗	今と昔を歩く札幌中心部のアイヌ文化ガイドツアー
	㉘	世界が繋がる！ アイヌパッチワークと文化交流
	㉙	海上観光船でめぐる小樽の海～ニシン漁の歴史と文化の旅
	㉚	岩宇地区 100年変わらない山と海の暮らし体験ツアー
グライダー	㉛	小平町 和太鼓交流体験と旧田家番屋見学
	㉜	渡り鳥の視点で旅する石狩川～空知ラフティングとグライダー

2. 評価シート作成

<検討概要>

2019年度北海道GCC事業成果等の過去事業の知見をベースに、国内外の有識者へのヒアリングを踏まえ、更にコース実踏による検証を行うことで評価シートを作成した。

<得られた成果>

専門家の意見が反映された実態に即した評価シートが完成した。

2.1 既存資料の読み解き・再整理及び評価軸の基礎策定

2019年度に北海道運輸局が実施をした「訪日グローバルキャンペーンに対応したコンテンツ造成事業」アドベンチャートラベルコンテンツ造成事業の報告書を中心に道内で実施されたAT関連事業から、評価シート作成に有益な情報を収集し、読み解き、評価軸設計の材料として整理を行った。

次に、読み解いた既存資料を元に、PSA・DOAそれぞれの評価の際に必要な評価軸がどのような観点・理由から必要であるかを整理し、評価シートの原案として取りまとめた。

2.2 国内有識者の知見を活かした改善

国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

2.3 ATTA知見を活かした改善

ATTA所属の専門家へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

3. 評価シートによる評価

<検討概要>

2. で作成した評価シートを基に、実行委員会が採用したPSA・DOAコース案（本採択及び仮採択）を評価し、磨き上げに向けた改善点と導出した。

<得られた成果>

一次評価結果として、「環境への配慮」「コンセプト/ストーリーに基づくアクティビティ設計」「スルーガイドによるストーリーテリング」「アクティビティ強度」「ツアーのハイライト」の各項目における傾向が明るみとなり、二次評価のための参考となった。

3.1 調査概要

PSA及びDOAコース案について、2. で作成した評価シートを基に、（株）北海道宝島旅行社が一次評価を行った。

<評価対象>

	PSA本採択	PSA仮採択	DOA本採択	DOA仮採択	17事業者 (延べ)
事業者数	4事業者	7事業者	14事業者	7事業者	
コース数	15本	7本	32本	7本	

3. 評価シートによる評価

3.2 調査結果

PSA・DOAの1次評価としては、以下の5つの評価傾向が読み取れた。環境への配慮は各社できているものの、ATツアーの中心でもある、コンセプト／ストーリー設計に基づいたツアー設計や、それを体現するスルーガイドによるストーリーテリング、アクティビティの強度、明確なツアーハイライトの設計を中心に課題が見えた。

評価の観点	評価の傾向	
環境への配慮	環境への配慮が概ねできている	マイボトルの持参推奨や、行程内での環境意識に関する説明など全ツアーで一定の工夫が見られる。（意識レベルにはツアーごとの差はある）
コンセプト／ストーリー	コンセプト／ストーリーに基づくアクティビティ設計ができていない	ツアーのコンセプト・テーマ／ストーリーと、実際の行程内のアクティビティとの結びつきが弱く、何のためにその体験をするのかの説明が弱い。
スルーガイドによるストーリーテリング	スルーガイドによるストーリーテリング	スルーガイドをどのような方が担当し、どのような経験や知識に基づいて設計したコンセプト／ストーリーを説明していくのかが見えない・懸念がある。
アクティビティ強度	アクティビティ強度が低い	アクティビティ強度が設定しているレベルに対してやや弱い傾向にある。レベルに見合った形での強化が必要。
ツアーのハイライト	ツアーのハイライトが不明瞭	ツアーの中でどの体験がハイライトとなるのか、何が売りのツアーなのか、そのコアとなる体験が明確に打ち出せていない。

4. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

<検討概要>

磨き上げについては、3. での評価に加えて、希望者との面談、現地確認、そして国内外のAT専門家チームを組織し、現地視察・ワークショップ・テレカンファレンス等の手法により、専門家の知見を取り入れながら実施した。また、磨き上げにおける改善点を事業者にフィードバックし、改善につなげた。

<得られた成果>

事務局による現地の状況確認及び国内専門家・有識者による実踏により、コースの改善点を把握することができた。そしてそれを事業者にフィードバックすることにより、事業者の改善意欲を向上させ、具体的な改善につなげることができた。

4.1 事務局による現地確認等

実行委員会が採用したPSA・DOAコースについて、申請書だけではわからない現地の状況確認を踏まえて評価シートの確認及び必要に応じた修正を行った。

そのうえで、実行委員会が採用したPSA・DOAコース案について、事業説明の補足と評価シートに基づいた評価内容についての確認などを実施した。

<現地確認対応状況>

	事前確認	相談対応 (メール・電話・テレカン)	現地訪問 (説明・確認等)	実踏
対応事業者数	17事業者(延べ)	11事業者	6事業者	2事業者

4. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

4.2 AT専門家チームの知見注入(評価シート+実踏)

「3.評価シートによる評価」において北海道宝島旅行社が行った一次評価に対し、国内専門家がレビューを実施した。また、本事業の磨き上げ対象であるツアーのうち、特に現地確認の優先度が高いものを設定し、国内専門家及び国内有識者による実踏を行いフィードバックに反映させた。

<国内専門家> ※敬称略

1. 國谷 裕紀 (ATTA Official Representative - Asia、株式会社JTB霞が関事業部)
2. 佐藤 了 (ATTA Ambassador、株式会社ACTANT ビジネスストラテジスト、PUPLICA株式会社 代表取締役)
3. 芹澤 健一 (アルパインツアーサービス株式会社 代表取締役社長)
4. 高田 茂 (鶴雅リゾート株式会社 取締役 アドベンチャー事業部 部長)

<実踏概要>

コース名	事業者名	実踏日	有識者・専門家
「日本最北の地を目指して 上川・宗谷 カヌーとサイクリング」	ANAセールス(株)	令和2年11月3日(火)～5日(木)	芹澤健一氏
「地の果て・シリエトク(知床)を目指すサイクリングツアー4泊5日」	(株)北海道宝島旅行社	令和2年11月4日(水)～6日(金)	高田茂氏
「洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー」 「火山が造った箱庭・大沼カヌーツーリング ～カヌー & 農山漁村交流4日間～」	(株)北海道宝島旅行社	令和2年11月3日(火)～5日(木)	國谷裕紀氏 佐藤了氏

4. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

4.3 PSA・DOAコース事業者に対するフィードバックの実施・磨き上げ

<磨き上げ前コース>

ATWS実行委員会に提出されたPSA・DOAの申請書が磨き上げ業務を行う対象の文書となる。事業書は行程表情報を内包し、ATツアーに欠かせないコンセプトやストーリーなどについても記載されている文書であるため、原則としてこの文書に対して磨き上げを行う。

<磨き上げの対象と取組方針>

前述のとおり、磨き上げ業務の対象は原則としてPSA・DOAの申請書に基づき実施を行うものであるが、旅行という商品特性上、実際の旅行客の体験は行程表が全てではないため、申請書に記載されない行間についても事業者へのヒアリングや現地確認等の手法で現状把握を行い、フィードバックを行い磨き上げに努めた。

<磨き上げのプロセス>

申請書に対し、本事業で作成された「評価シート」を活用して1次評価を行った。この際に、希望する事業者への面談、現地確認、事務局による実踏を行い、より正確な情報確認に努めた。その後、事務局による1次評価を評価シートとWeb会議により国内専門家・有識者に共有し、専門家・有識者による評価を評価シートに加え、特に改善を要するポイントおよびその改善方法の提案を含めた形でフィードバックを、今後のコースの改善に向けた示唆として「改善内容FBシート」にまとめ、事業者に対して電話・Web会議等を用いてフィードバックを行った。この際に、PSAについては海外AT層向けの実売が特に期待されるコースであるため、専門家とも協議の上で実踏対象を選定し、実踏を行った上で評価およびフィードバック内容の充実化を図った。

また、DOAについては、事業者に共通するフィードバック内容が多い現状があり、参画事業者も多いため、事業者間での情報格差を作らないためにも全事業者一括での「DOAオンラインセミナー」を開催し、セミナー形式でのフィードバック提供および質疑応答による双方向での対話による磨き上げを行った。

その後、PSA・DOAともに、改善内容FBシートに対して、事業者がどんな形で磨き上げ対応を行うのかの検討結果を「改善内容記入シート」に記載いただき、これを用いて改善の方向性についての摺合せを行い、事業者として取り組み可能な最大限の改善ができるよう磨き上げを行った。

4. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

4.4 磨き上げに関わる確認業務

効果的な磨き上げのために、申請書でのコース把握に加えて、以下の3つの方法でのコース確認を行った。

確認項目	概要
事務局のヒアリング・現地確認による状況確認	電話やメールに加えて、WEB画面上での面談(テレカンファレンス)、現地訪問による確認、コースの実踏を行うことで、現地の状況など申請書面のみでは伝わらない点を把握し、実践的な磨き上げに繋がった。
国内専門家・有識者の実踏による改善点の確認	PSAについては上記の確認に加え、国内専門家による実踏を通して、コースの現状確認および当該ツアーの申請事業者および催行に関わる現地ガイドとの対話を行い、磨き上げの方向性の議論を現地で行うことで磨き上げの実効性の高い磨き上げを行うことに繋がった。
評価のフィードバックによる事業者の意思・対応の確認	評価結果に基づき、事業者に対して改善内容FBシート用いて改善点・改善方法等を伝えた後に、事業者側としての改善の方向性の検討を行ってもらい、フィードバックに対する取り組み意思・方向性の確認を行った。これにより一方的なフィードバックにとどまらず、事業者側の意思も踏まえた最終的な改善の方向性の摺合せに繋げることができ、磨き上げの実効性の向上に繋がった。

4.5 磨き上げ成果の活用

磨き上げを行った成果として出来上がったPSA・DOAコースを以下の通り活用し、最終的な事業成果に繋がった。

- ・PSAについては、本事業の磨き上げを反映させた申請書をATTAに再提出した。
- ・DOAについては、今後、本事業の磨き上げを反映させた申請書をATTAに再提出する予定である。

5. コース実踏による課題抽出

<検討概要>

本業務では、事前に作成した評価シートをもとに理想形と想定されるツアーを造成し、そのツアーを実践することでツアーの課題＝評価シートの課題を導き出し、評価シートの改善を行うとともに、同様のポイントから今後PSA・DOAを実施時の事業者向けのアドバイスにつなげていくことを目的に実施した。

<得られた成果>

評価シート上満点を獲得できるよう設計したモデルコースをまとめ、ATに詳しい海外有識者に実践してもらいコンテンツやツアーなどの評価を行ったことにより、モデルコースの課題を把握することができた。そして評価シートそのものの改善につながった。

5.1 モデルコース設計

これまでのATTAとの取組やリサーチを経て、ATツアー造成の際の要諦を策定した。これらを今回および今後のATツアー設計時のガイドラインの素案として活用し、コース設計に反映させた。

<設計の要諦>

要諦	概要
一貫したコンセプトを設ける	当該ツアーに興味を持ってもらった人に対して、どんなツアーなのか、どんな体験が期待できるのかを端的に説明できるコンセプトを設定しておく必要がある。これを設定しておくことにより、様々なガイドやプレイヤーが関わる中でも、体験を一貫したものにできる。
全体の流れにストーリー性を持たせる	短日、複数日のツアーに関わらず、時間軸で考えて、導入から終了までをフラットに捉えるのではなく、気持ちの盛り上がりなどを考慮し、最後に満足度が高まるようなストーリーの流れを考慮しながら設計する。
体験にバリエーションを設ける	ツアー全体で同じ体験の繰り返しにならないようにバリエーションを設けたり、順番を考慮するなどの工夫を行う。

5. コース実踏による課題抽出

5.2 コース実踏による課題抽出取り組みの成果

本業務内容に取り組んだ結果、以下のことを成果を得ることができた。

成果項目	概要
評価シート検証のためのモデルコース	評価シートとして取りまとめた評価項目内容を踏まえ、当該シート上で満点が獲得できると想定されるツアー（モデルコース）を設計し、まとめることができた。
海外有識者の実踏・評価によるモデルコースの課題把握	上記のモデルコースに対し、ATに詳しい海外出身の有識者に実踏してもらい、コンテンツやツアーなどの評価を行ったことにより、モデルコースの課題を把握することができた。
評価シートの課題・改善点の把握	上記モデルコースの課題分析を通じて、評価シートの改善・補強を図ることができた。

5.3 コース実踏による課題抽出取り組みの成果の反映

コース実踏による課題抽出を行った結果を活用し、以下の対応を行った。

- ・評価シートの内容を一層向上させた。

6. 魅力的なATツアー造成・催行にむけたコーディネーターへの示唆

<検討概要>

「2. 評価シートの作成」～「5. コース実踏による課題抽出」において実施した一連の事業をもとに、コーディネーターが今後よりよいATツアーを造成・催行していくための示唆として検証結果のとりまとめを行った。

<得られた成果>

ツアー造成において、留意すべき示唆（ガイド事業者との連携による改善ポイント、スルーガイディングに関する示唆、MICで対応すべきポイント）を整理することができ、磨き上げに活用した。次年度以降は、造成の段階から活用することが可能となる。

6.1 調査概要

一連の事業の検証結果をもとに、ツアー造成に関する示唆、ガイド事業者との連携による改善ポイント、スルーガイディングに関する示唆、MIC（Minimum Information for Client）で対応すべきポイントの整理を行った。

6.2 検証結果

検証結果のとりまとめを行った結果、以下のことを把握することができた。

成果項目	概要
検証結果をもとにした ツアー造成・催行における 留意点の整理	理想的なPSA・DOAを実現するためにもとめられる、ツアー造成・催行において、留意すべき示唆（ガイド事業者との連携による改善ポイント、スルーガイディングに関する示唆、MICで対応すべきポイント）を整理することができた。

6.3 検証結果とりまとめ成果の反映

検証結果とりまとめ成果を活用し、今後のツアー造成・催行に向けた示唆として整理し、とりまとめた。

7. 事業成果

<検討概要>

造成されたコンテンツについて、設定していた目標と比較し達成状況を確認する。

<得られた成果>

- ・磨き上げられた商品数は、目標数値を上回った。
- ・催行者での商品販売、Enjoy my Japan(JNTOのATウェブサイト)への掲載については、今後対応を進める。

7.1 事業目標に対する成果

- ・磨き上げられた商品数、PSA15本・DOA30本の目標に対してPSA15本・DOA32本となり、目標を達成。
- ・催行者での商品販売は、本事業によるクオリティ向上や、各自の営業努力・他事業も含む欧米バイヤーとの商談機会等を通じて、具体的な検討に入ったケースもある。しかしながら新型コロナウイルスによる行動自粛等の影響により多くはまだ実販売にまでは進めず、今後も各事業者が販売に向けた取り組みを進めるうえで、継続的に関与・支援していく。
- ・Enjoy my Japanへの掲載については、今後JNTOにて選考が実施される予定。

表 コンテンツ造成の目標達成状況

項目	目標	実績(3月19日現在)
磨き上げられた商品数	PSA15本・DOA30本	達成
催行者での商品販売	PSA15本・DOA30本	達成見込み ※次ページ参照
Enjoy my Japanへの掲載数	PSA2本・DOA5本	達成見込み ※次ページ参照

7. 事業成果

前ページに記載した事業も目標項目達成状況に関しての状況補足説明は下記の通り。ATWS自体が、コロナの影響を受けた調整中の部分もあり、当初計画より後ろ倒しになっている部分もあるが公式サイトへの掲載見込みに影響はない。Enjoy my Japanへの掲載はJTNO判断となるが、掲載対象となりうる準備を完了させた。

事業目標項目	目標	実績	概要
磨き上げられた商品数	- PSA15本 - DOA30本	- PSA15本 - DOA32本を造成	PSA、DOAともにコーディネーター、ガイド／サプライヤーが事業期間内の取組を通じて、ATTAがATWS実施時の催行に足るレベルでの造成を行った。コロナ等の影響によりATTA側都合による確認が遅れ、最終確認段階のツアーもあるが目標を達成
催行者での商品販売	- PSA15本 - DOA30本	- PSA15本 - DOA32本を販売見込み	- 全PSA、DOAがATWS公式サイトに掲載され、販売開始予定。当初は3月末であったが、現在コロナの影響による大会開催の在り方を検討中であり、現在5月をめどにHP掲載予定。 - 各社個別・独自でも、造成商品をコアとしてカスタマイズを継続しつつ販売を見込む
Enjoy my Japanへの掲載数	- PSA2本 - DOA5本	- PSA2本 - DOA5本の掲載を見込む	現在JNTOもATWS支援に積極的な姿勢を示しており、Enjoy my Japan ATサイト拡充のためにも次年度以降掲載を見込む

7. 事業成果

事業成果は、磨き上げ前のPSA・DOA申請書内容から、評価シートに基づき、ヒアリング、現地確認、Web会議、実踏（事務局および国内専門家）等の手法を用いて改善内容が取りまとめられ、それを元にした事業者との双方向でのやり取りを踏まえて磨き上げられたツアー内容である。より具体的には、この磨き上げ後にATTAに提出された最終的なPSA・DOA申請書内容である。

<例：ストーリーの場合>

磨き上げ前

“日本の最北に位置する宗谷岬をカメラとサイクリングで目指すツアーです。
「北海道」と命名した松浦武四郎がたどった天塩川の源流のひとつ、名寄川でリバーウォークを体験したのち、天塩川をカメラで下ります。最後は川が注いだ海と陸地の境界を自転車で走り、北へ北へと「宗谷岬」を目指します。昔々の人々の痕跡や北海道の先住民アイヌの文化をたどりながら、北海道の自然と文化を体感します。”

磨き上げ中

（改善案のフィードバック）

- ツアーの全体像を説明する機会を設ける必要がある。ストーリーとあわせて行程全体に反映させていけることがキー。アジアで、日本で、北海道で、同エリアがどういったエリアかの説明が重要。大きな視点で、同エリアならではの歴史を伝えることがより価値を高める。アイヌ関連言えば、最北端まで赴くのであれば、樺太や沿海州、千島までに分布していたことや、モンゴルや中国本土との関係性なども俯瞰して組み込みたい。
- それぞれのアクティビティは魅力的だが、ATツアーにおけるコーディネーターの要諦は全体の組み合わせ・最適化・高付加価値化であるため、そうした観点での意義づけは継続して重要。

（事業者による改善意向）

- 各アクティビティ参加時に、アイヌ由来の地名、アイヌ文化由来の特産品などのガイドを行う。
- スルーガイドの説明のポイントは「アクティビティの説明＋アイヌ文化との関連」とする。

磨き上げ後

If you would like to have a different and unique experience of travelling in Japan, this extraordinary tour definitely will be an excellent choice! It covers Asahikawa to the Northern Japan –including Cape Soya, across the River Teshioto absorb the rich culture of Hokkaido and discover its natural wonders. You will not only enjoy the astonishing views, but can also relive the ancient times of the indigenous Ainu people. We will introduce you to the history of Mr. Takeshiro Matsuura, who was an adventurer back in 19th century and played a significant role in naming this amazing place as “Hokkaido”.

スルーガイドの説明のポイントを「アクティビティの説明＋アイヌ文化との関連」に絞り、アイヌに関する説明をしっかりと行う。また、各アクティビティ参加時に、アイヌ由来の地内などを紹介する。

Ⅱ .ATWS 開催に向けたPSA・DOA コース案の磨き上げ

1. 評価シート作成

- ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見
- ②国内有識者の知見を活かした改善
- ③ATTA知見を活かした改善

2. 評価シートによる評価

3. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

- ①事務局による現地確認・面談
- ②AT専門家チームの知見注入(評価シート+実踏)
- ③PSA・DOAコース実施者に対するフィードバックの実施

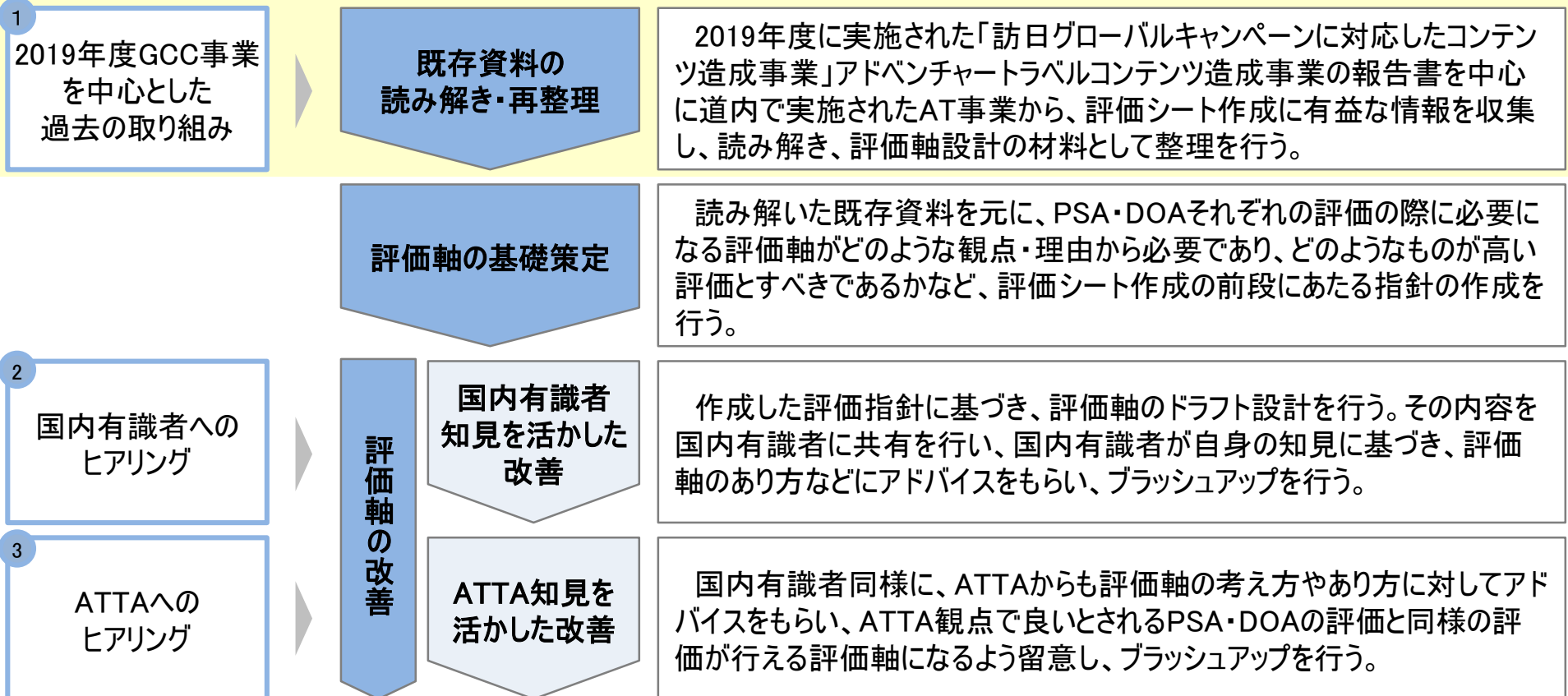
4. 磨き上げ成果

1.評価シート作成 - 実施ステップ

「1.評価シート作成」では、まずは2019年度のGCC事業を中心とした過去の取り組みで得られた知見から評価軸の素案を策定し、それらに対して国内有識者およびATTAの知見を注入し、ブラッシュアップを行い作成を行った。

活用する知見

事業実施ステップ



1.評価シート作成 - ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見(1/4)

過去のATツアー造成に関わる事業の知見を活用し、そこから評価項目の策定までを以下のように検討を行った。

参考とした事業	参考とした項目	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
2019年GCC事業 北海道 ATマーケティング 戦略の策定	セグメンテーション・ターゲティン グ・ポジショニング	AT顧客にも6種類のセグメントが存在していることが調査分析により明らかとなった。これらを踏まえつつ、どのような顧客に特化しているのかを明確にする	1-1-1 ターゲット設定の 明確性
		ターゲットがAT顧客層であり、当該調査で明らかとなった北海道がターゲットとすべき顧客層と大きな乖離がないか	1-1-2 ターゲット設定の適切さ
2019年GCC事業 ATコンテンツ作成時の指針 (ATスタンダード)	広域型ATツアーコンセプトの考 え方	ATツアー造成においては、自然や文化などの素材の魅力だけではなく、なぜそれを日本の北海道で楽しむのかを納得させてくれるツアーのコンセプトが重要である	2-1-1 ツアーコンセプト設定
	記憶に残る体験を作り上げる ための順番の組み立て	上記のコンセプトに従い、その核心に徐々に近づいていくような、より体験価値が高まるような流れ、ストーリーが設計されていることが良いATツアーには求められる	2-1-2 ストーリー設計
	ATツアーをより顧客に楽しんでもらうためのストーリーテリングの ヒント	全体像から見せていき、適切により個別具体の体験へと進んでいき、徐々に理解を深めながら楽しんでいける流れが重要 (例:資料館での学び→実物を観察)	2-1-3 コンテンツの 流れや順番

1.評価シート作成 - ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見(2/4)

過去のATツアー造成に関わる事業の知見を活用し、そこから評価項目の策定までを以下のように検討を行った。

参考とした事業	参考とした項目	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
2019年GCC事業 ATコンテンツ作成時の指針 (ATスタンダード)	広域ツアー造成時のストーリー 構成例	ツアーの中にハイライトが設計されており、 記憶に残る流れの行程設計ができています。	2-1-5 ツアー行程全体での 緩急(メリハリ)の 設計
	AT旅行に関わるストーリーの 2つの要素	ATツアーにおいては、豊かな自然がある人 混みを避けた場所での体験が中心となること が望ましい。	2-2-1 自然
		ツアー行程の中で一定以上の身体的アク ティビティが含まれている	2-2-2 アクティビティ
		ツアー行程の中で、その土地らしい文化を 感じられる体験が含まれている	2-2-3 文化体験
	AT・高付加価値ツアー造成の 構築にあたっての参考事例 阿寒ファットバイク	ツアーの中で参加者が思わず「Wow!」と 言ってしまうような、記憶に残る体験が用意 されていること	2-3-1 WOWファクターの設計

1.評価シート作成 - ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見(3/4)

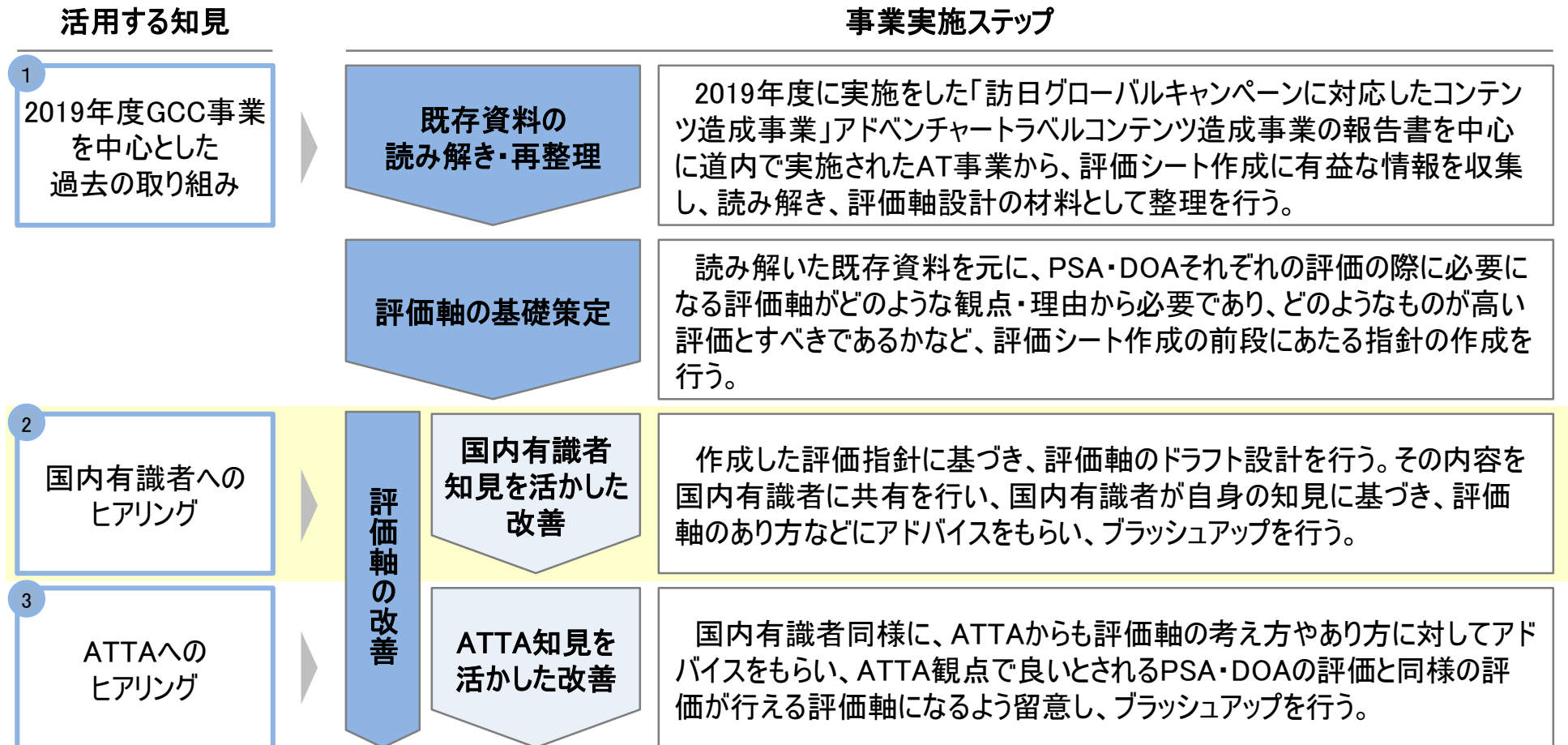
過去のATツアー造成に関わる事業の知見を活用し、そこから評価項目の策定までを以下のように検討を行った。

参考とした事業	参考とした項目	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
2019年GCC事業 FAMツアーによる検証	プロダクト要素の検証結果の分析と評価 コンテンツアセスメントの評価軸	体験するコースのインフラ(トレイルの整備状況やトイレなど)がATツアーを楽しむ上で適切に整備されているか	3-2-1 インフラの適切さ
2019年GCC事業 ATコンテンツ作成時の指針 (ATスタンダード)	ATTAが提唱するATでの5つの体験価値	ATTAが提唱する「5つの体験価値」のうち、“Uniqueness”に対応する価値を体現しているかどうか	3-3-1 ユニークさ
		ATTAが提唱する「5つの体験価値」のうち、“Transformation”に対応する価値を体現しているかどうか	3-3-2 自己変革
		ATTAが提唱する「5つの体験価値」のうち、“Wellness”に対応する価値を体現しているかどうか	3-3-3 心身の健康・健全への貢献
		ATTAが提唱する「5つの体験価値」のうち、“Challenge”に対応する価値を、身体的な観点で体現しているかどうか	3-3-4 身体的な挑戦

1.評価シート作成 – ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見(4/4)

過去のATツアー造成に関わる事業の知見を活用し、そこから評価項目の策定までを以下のように検討を行った。

参考とした事業	参考とした項目	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
2019年GCC事業 ATコンテンツ作成時の指針 (ATスタンダード)	ATTAが提唱するATでの 5つの体験価値	ATTAが提唱する「5つの体験価値」のうち、 “Challenge”に対応する価値を、心理的な 観点で体现しているかどうか	3-3-5 心理的な挑戦
	ATツアーをより顧客に楽しんでもらうためのストーリーテリングの ヒント	ATツアーにおいて、「見るだけ」の様に一方的に 受け取るだけでなく、AT旅行者の参加が求められる体験になっているか	5-1-3 インタラクティブな体験 設計



1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 対象とした国内AT専門家



國谷 裕紀

- ATTA Official Representative - Asia
- 株式会社JTB霞が関事業部

[経歴]

JTB入社後、地域支店、JTBグループ海外教育団体販促・企画部門を経て、2013年よりJTB総合研究所出向、2020年4月よりJTBに帰任し、霞が関事業部配属

Adventure Travel Trade Association (ATTA)と2017年から連携を開始

2019年5月 日本初ATTA Ambassador就任

2020年4月 同 ATTA Associate Manager, Asia就任

2021年1月 アジア初となるATTA Official Representative - Asia就任
日本でのAT事業全般、

Adventure Travel World Summit 2021北海道大会運営支援に携わる
慶應義塾大学卒

[実績]

観光庁、JNTO、経済産業省、環境省、北海道運輸局、北海道経済産業局、北海道観光振興機構、長野県観光機構、九州観光推進機構、内閣府沖縄総合事務所、JTBグループ経営戦略・法人事業戦略構築や、海外企業経営戦略・財務分析、欧米豪やアジア太平洋の観光関連市場、訪日外国人市場分析、新規事業等

(JTBグループ内)法人事業経営戦略・新規事業構築支援、海外競合企業分析等



佐藤 了

- ATTA Ambassador
- 株式会社ACTANT ビジネスストラテジスト
- PUPLICA株式会社 代表取締役

過去の経歴

広告代理店でコミュニケーションプランやメディアプラン、広告効果分析コンサルティングファームに移り、マーケティング領域を中心としたビジネスコンサルティングを様々な企業や官公庁に対して提供

現在

- 下記の領域に関わるコンサルティング
 - アドベンチャーツーリズム
 - サービスデザイン
 - データとデジタル

アドベンチャーツーリズムとの関わり

- JTB総合研究所と2016年度末頃から取り組み開始
- ATTAと2017年から継続的にコミュニケーションを取りながら、ATに関わる様々な考え方を彼らと関わりながら学ぶ
- ATWS大会には2017年から参加し、DOA、PSAにも参加
- 俯瞰した立場から、日本でのAT取り組み拡大を目指して関わる
- ATTAのアンバサダーに就任

1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 国内有識者の知見を活かした改善(1/6)

国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

凡 (國)…國谷氏
例 (佐)…佐藤氏

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
自然やアクティビティ単体だけで、日本の北海道で体験する意義を見出すことが出来るものは非常に限定的なのが実情。この地の自然にはこういう意義や意味合いがあるため、わざわざ体験する意義があると説明できるようなストーリーが求められる(國)	他ではなくその土地でその体験をする意義が感じられる設計となっているか	2-1-4 その体験をする意義
ATツアーにおいてはストーリーテリングが重要。目に見えるものの素晴らしさだけではなく、その裏にある大きな繋がりや歴史上の重要性などを語ることがガイディングにおいて重要であり、行程設計もそういった価値が感じられる流れの設計が大切である(佐)	- 体験するものの背景にあるストーリーを語ることで体験価値を引き上げられる - 上記の様な観点が盛り込まれた行程設計になっている	2-3-2 ストーリーテリング
ガイディングの観点ではあるが、顧客を楽しませる様なガイディングもATにおいては非常に重要である。真面目に歴史や文化を語るだけでなく、適度なジョークを入れたり、メリハリをつけながら顧客を楽しませることができることが重要である(國)	顧客を楽しませるガイディングができているか	2-3-3 エンターテインメント
ATでのガイディングにおいて求められる知識としては、その地の自然や歴史・文化だけでは不十分であり、欧米の歴史・文化や主要なAT目的地についても知っており、それらとの比較などにおいて魅力や価値を語れることが重要である(國)	欧米などと比べて自然や歴史・文化などについて語れる知識があること	2-3-4 知識
欧米からの来日直後の顧客は長時間のフライトやジェットラグで非常に疲れている。到着初日や、ツアー1日目に顧客は疲労していることを想定してツアー設計を行うべきである。(國)	- 到着初日は顧客の状況にあわせてフレキシブルに変更ができる行程にする 2日目の行程は穏やかにする	3-1-1 来日直後の疲労への配慮

1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 国内有識者の知見を活かした改善(2/6)

国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

凡 (國)…國谷氏
例 (佐)…佐藤氏

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
欧米顧客にとって日本は様々な文化や慣習の前提が違う異国である。こんなことに気をつけないといけない、こんな便利なものがある、こんな時にはこんなものが使えるなどなどの案内があるとツアーをより安心して快適に楽しんでもらうことができる(國)	- 日本での習慣やルール、日本人であれば当たり前知っていることを伝える - コンビニやインターネット環境など利便性に関わる部分についても案内が必要	3-1-2 来日直後の基本案内
ATツアーは人里離れた自然の中で行うものが中心となるため、移動がつきものである。1時間を越えるような移動は極力避けたいが、合間に景色の良い場所に立ち寄って膝を伸ばしたり、トイレやコーヒーなどのリフレッシュの機会を設ける工夫が必要(國)	メインのコンテンツの楽しさだけでなく、移動の合間の快適さや、トイレ等への立ち寄りなどの配慮	3-1-3 快適さへの配慮
AT顧客の多くは行程表を読み込んだ上で来日してくるが、スルーガイドとの顔合わせを兼ねつつ、今回のツアーがどんなものになるのか、どんなことが期待できるのか、季節や天気によってどんな影響/変化があるのか、大枠の情報を伝えることが望ましい(國)	来日直後に適切なブリーフィングを行い、どのような体験が期待できるのか、変更の可能性の有無などについての説明を行う	3-1-4 ツアー全体像の提示
欧米AT顧客は日本人とは「常識」が異なるため、日本人であれば説明不要な背景や歴史なども知らせる必要がある。ツアーを楽しむ上で必要な知識や背景などを予め整理し、ツアーの移動時間などを活用して少しずつ伝えていくことが望ましい(國)	ツアーを楽しむ上で知っておくべき、その地に関わる基礎的な説明を行う。	3-1-5 ツアーに関わる日本の基礎説明
例えば「北海道」という地について、欧米人は地名さえも初耳なのが一般的である。移動の時間や資料館等をうまく活用し、楽しむために知っておくべき基礎的な情報をインプットしていく工夫が必要である(國)	ツアーを楽しむ上で把握しておくべき、エリアに関する基本的な情報の説明を行う。	3-1-6 ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明

1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 国内有識者の知見を活かした改善(3/6)

国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

凡 (國)…國谷氏
例 (佐)…佐藤氏

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
ATツアーにおいては、おもてなしにもその土地らしさがあることが望ましい。例えばちょっとした休憩の際に地元のお茶を提供したり、地域で愛されるお菓子や、適切な状況であれば地元のお酒や地域産のビールやワインなどを提供するの喜ばれる(佐)	ツアー行程内で適切にその土地らしい飲食物の提供を行う	3-1-7 その土地らしいおもてなし (お茶・お菓子・お酒等)
ATツアーでも食事は重要な要素であり、顧客が楽しみにしているものの一つである。行程の初期では特にその土地の地元料理を出してあげることが喜ばれるのはもちろん、後半であれば食べなれた欧米風のメニューを地元の食材で提供するの良いく(佐)	食事箇所にその土地らしい食事を選択している	3-1-8 その土地らしい食事の 設定
AT顧客は商業的なホテルよりも、その土地に想いを持った個人オーナーの宿を好む傾向にある。大きなホテルがすべてNGではないが、行程内ではグループサイズを考慮しながらも、そういった視点で宿を入れていくことも重要である(佐)	宿泊施設にその土地らしい施設を選択している	3-1-10 その土地らしい 宿泊施設
ATWSでのPSAはその土地のATツアーのショーケース的な位置付けが強いため、その時に体験できることだけでなく、その後に継続的に販売していける体制があることも重要である(國)	造成したツアーを海外市場に向けて販売していく人的な体制の準備がある	4-1-1 商談等の販売体制
ATツアーの販売にあたっては、商談会で使う説明資料に加えて、Webサイトや、パンフレット等の資料も整備されていることが望ましい(國)	海外市場に向けて販売していくためのパンフレット等の準備がある	4-1-2 パンフレット・ 商品情報整備

1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 国内有識者の知見を活かした改善(4/6)

国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

凡 (國)…國谷氏
例 (佐)…佐藤氏

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
造成した商品を、連携する旅行会社や海外のツアーオペレーターがいつでも情報を取得できるようにしておけることは大切である(國)	Webサイト等を準備し、連携する旅行会社等に情報提供できる準備がある	4-1-3 販売チャネル確保
ATツアーはツアー商品であるため、ATWSの時期に体験できることはもちろんであるが、それ以外の時期にもある程度楽しめる期間が確保できることが重要である(國)	旅行商品として一定期間販売できるような行程設計になっている	4-1-4 提供可能時期
ツアーの中でのハイライトとなるような体験ができる確率や、目的となる野生動物が見られる確率は一定より高いことが望ましい。ある程度より低い場合にはそれらが体験できなくても十分に楽しめるツアーである必要がある(國)	行程のハイライトとなるような体験ができる確率がある程度見込まれている	4-1-5 体験可能性の観点
ツアーに求める強度は顧客グループによって異なるのはもちろんであるが、顧客グループの中でも異なることもある場合がある。そのため、顧客の中でもより強度を求める層には別のコースを提供できるなどのオプションの用意があるとなお良い(佐)	行程内のアクティビティ強度などを顧客の嗜好にあわせて選択出来る余地がある	5-1-1 内容や強度のオプション設定
海外AT顧客では、ヴィーガンやグルテンフリー食を好む方も一定数いるため、極力それらの食事に対応できるような用意をしておいたり、食事箇所では対応できない場合にはスルーガイドが何らかに対応できる体制を作っておくことが望ましい(國)	アレルギーや宗教・信念上の食べ物の好みや食習慣に合わせた対応ができる	5-1-2 食事の好みや宗教等への対応

1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 国内有識者の知見を活かした改善(5/6)

国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

凡 (國)…國谷氏
例 (佐)…佐藤氏

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
販売の観点では、手配書/申込書が英語で整備されており、申込みたい顧客が申し込める状態になっている必要がある(國)	手配書/申込書が英語で整備されている	6-1-1 手配書/申込書; Operation Sheetの 英語版
ATでの商談においては、もっとも必要性が高い書面はMICである。旅行会社はMICでもってそのツアーを購入するかどうかを判断する材料にするため、販売関連の資料としてはMICの整備が最優先事項である(國)	MICが整備されている	6-1-2 MIC(参加者への 最小限の情報シート) の整備
顧客側との係争などに発展することを防ぎ、事業者側を守る意味でも免責事項を明確にし、顧客にも合意をしてもらえる状況にすることがグローバルスタンダードであり、大切である(國)	安全に関する事業者の免責事項が整備されている	6-1-3 安全に関する 免責事項の確認書類
行程内のアクティビティ等を担当するガイドが適切なファーストエイド資格を保有している必要がある(國)	行程に関わるガイド事業者等が適切なファーストエイド資格を保有している	6-1-4 ファーストエイドの資格
また、資格だけではなく、ガイドが適切なエイドキットを持参して同行していることも重要である(國)	同行するガイド事業者等が適切なファーストエイドの装備を準備している	6-1-5 ファーストエイド設備

1.評価シート作成 - ②国内有識者へのヒアリング 国内有識者の知見を活かした改善(6/6)

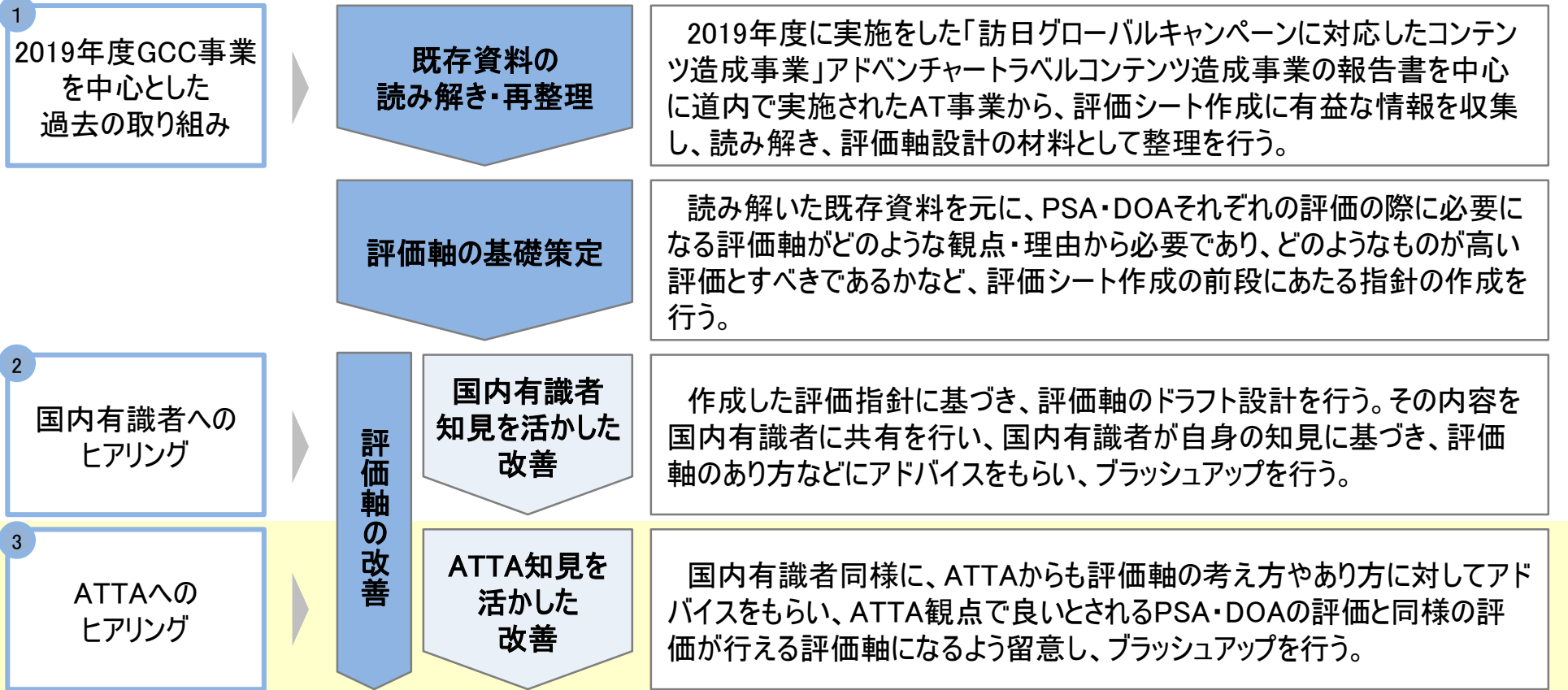
国内有識者へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

凡 (國)…國谷氏
例 (佐)…佐藤氏

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
ATツアーは通常グループで行われるため、グループの中で体力差があったり、コンディション等の問題でついていけないメンバーがでてくるケースがある。そういったことも想定したガイド体制等のプランを用意しておく必要がある(佐)	グループについていけないメンバーが出た際のフォローアップ体制やプランがある	6-1-6 体力的な問題への対応
欧米AT顧客は一般に日本人よりも体のサイズが大きいため、特に自転車などサイジングがシビアなものについてはATWS本番はもちろん、継続的にギアを用意できる準備があることが必要である(佐)	欧米顧客に対応できるサイズのギアを用意ができる目処がある	6-1-7 欧米顧客サイズへの対応
欧米AT顧客はアウトドアアクティビティの経験が豊富な人たちであるため、ギアへのこだわりもある顧客も少なくない。ギアはプロユースのブランドで、ある程度新しいものであったり、少なくともメンテナンスのいい状態のものである必要がある(佐)	使用するギアのブランドや新しさなどが一定程度の範囲であること	6-1-8 使用ギアの品質 ・新しさ等

活用する知見

事業実施ステップ



1.評価シート作成 – ③ATTA知見を活かした改善 ヒアリング対象としたATTA幹部メンバー



**Adventure Travel Trade Association (ATTA)
Regional Director, Asia**

アドベンチャー・トラベルトレードアソシエーション アジア統括部長

Jake Finifrock (ジェイク・フィニフロック) 氏

プロフィール

出身地であるアラスカを主なデスティネーションとするツアーオペレーター経営者であると同時に、心理学・教育学等の学位をカリフォルニアと英国で修了した研究者。現在、ATTAのアジアエリア総括部長として、日本を含むアジアにおけるATの潜在的デスティネーションの発掘に取り組んでいる。世界のアドベンチャー旅行者とアジアをつなぎ、またアジアと欧米のAT業界関係者間のネットワークを構築・強化することにより、世界の環境問題や社会課題等の解決につながることを望んでいる。

1.評価シート作成 - ③ATTA知見を活かした改善(1/3)

ATTA所属の専門家へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
AT顧客はただ自然や文化、アクティビティ楽しめれば良いという人々ではない。ATツアーを通じて自身が成長することを求め、また関わる旅行先の自然環境や文化や暮らしにとって良いインパクトがあることを望む。	- ストーリー/コンセプトに“ローインパクト”に関する考え方が反映されているか - コンテンツにおいて配慮があるか	3-4-1 環境や社会へ過度など負担をかけていないか、もしくは最小化に努めているか
旅の楽しさはもちろん大事なことであるが、ATコミュニティでは自然環境の保全も大事なテーマである。特に温暖化に関する、そして使い捨てプラスチックの使用削減は大きなテーマ・関心事項である。	マイボトルの持参を推奨したりといった、使い捨てプラスチックを極力使わないような配慮がなされているか	3-4-2 使い捨てプラスチック削減の努力
ATコミュニティでは自分が使ったお金が誰の手に渡るのか、地域にどれだけ残るのかについての関心も高い。今後、商談などの機会においても、ツアーを紹介する際にこのあたりのことを質問をうけることも多いだろう。	行程内で立ち寄る食事スポットやお土産物屋、宿泊施設などが地元の個人やローカル資本の中小企業であることが望ましい	3-4-3 行程内でのローカル消費の度合い
AT顧客は体を動かすことを好むため、バス等での移動よりも歩いたり自転車に乗ること好む。行程内で多少のバス移動を繰り返すようなものは自転車に組み替えるなどの工夫が有効なケースがある。	バス等での細かな移動をアクティビティに置き換えられる余地がないか	5-1-4 アクティビティ要素の追加
アクティビティフォーカスのツアーであっても文化の要素は少なからず含まれるものである。食事や立ち寄り箇所なので、その土地らしさを感じられる文化体験を上手に織り込んでいくことが旅の価値を引き上げていく。	その土地らしさを感じられる文化体験が含まれているか	5-1-5 その土地らしさ

1.評価シート作成 – ③ATTA知見を活かした改善(2/3)

ATTA所属の専門家へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
日本での様々なFAMトリップ経験を通じて感じることは、アクティビティ強度が低い(距離や時間が短い)傾向にあることだ。マスツーリズムの顧客とは異なり、AT顧客は一定の身体強度があるツアーを求めている。	設定したターゲット像に対して適切なアクティビティ強度があること	5-1-8 体験内容・強度の適切さ
ATTAではPSAツアーに難易度レベルの設定を行っている。それらのレベル設定での距離や時間の長さを参考に、レベル設定を行ってほしい。	ツアーのレベル設定に合わせた、適切な身体的チャレンジ要素があることが望ましい	5-1-9 レベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素設定
ATツアーは自然の中で行うものであるため、悪天候リスクはつきものである。またトレイルなどが崩れて使えなくなることなどもある。あるコンテンツが提供できない場合や悪天候の場合のプランBやその切替基準などは用意しておくことが望ましい。	- 適切なプランBの用意がある - プランBに切り替える際のクライテリアがあり、顧客に説明ができる	6-1-9 プランBの用意(代替策)
MICとDisclaimer(免責事項)は日本語だけでなく、英語で準備をして初めて役立つものになるため、英語でもあわせて準備をしておく必要がある。	- 英語でのMICの準備がある - 英語でのDisclaimer(免責事項)の準備がある	6-1-10 MIC、Disclaimerの英語整備
軽度の怪我などであればファーストエイドキットで事足りるが、大きな怪我などが発生したり、災害に見舞われた場合にもどのような連絡系統を取るのか、近くの搬送先の病院の想定などの対応プランの準備が必要である。	EAP(Emergency Action Plan)を検討・準備してある	6-1-11 緊急行動計画;EAP – Emergency Action Planの整備

1.評価シート作成 – ③ATTA知見を活かした改善(3/3)

ATTA所属の専門家へのヒアリングを実施し、その内容をもとに評価項目の検討・追加を行った。

有識者コメント	評価シートに入れ込む際の観点	評価項目
ガイドは英語が流暢ではなくとも、顧客が話していることを理解し、必要な意思疎通が図れること英語力があれば問題はない。その先はコミュニケーション力のほうが重要であり、顧客に寄り添う気持ちや楽しませる気持ちがあることが重要である。	- 最低限の英語力があること - コミュニケーションに長けていること	6-1-12 英語対応

以上の内容を踏まえ、次ページ以降に完成した評価項目を示す。

完成した評価シート項目一覧(1/6)

大分類	中分類／小分類	項目番号	評価項目	評価の観点
全体	ターゲット設定	1-1-1	ターゲット設定の明確性	ツアーが提供する価値や、期待できる体験などが明確であり、当該ツアーに喜んで申し込む欧米AT顧客層のペルソナが具体的に思い描ける
		1-1-2	ターゲット設定の適切さ	極端にニッチな旅行ツアーになっておらず、AT顧客層やATマーケットを想定したときに、当該ツアーに興味を持つターゲット層が一定規模存在すると想定できる
コンセプト・ストーリー	コンセプト・ストーリー	2-1-1	ツアーコンセプト設定	行程を見て分かるような、ツアーの最初から最後までに一貫したテーマがある。(例：水にまつわるツアー、鮭にまつわるツアー、歴史上の意味のあるトレイルを辿るツアーなど)
		2-1-2	ストーリー設計	設定されたテーマの核心に対し、徐々に近づいていくようなツアー展開となっている。(例：知る体験[資料館等]→受動的体験[アクティビティをしながら対象を見る]→能動的体験[対象とインタラクトする])
		2-1-3	コンテンツの流れや順番	全体から部分を見せていくような、適切に情報提供を行っていく行程設計となっているか(原則として全体像→概論→個別の詳細情報というような順が望ましい。高度なテクニックとしてあえて個別の詳細から入る方法もあるが注意が必要)
		2-1-4	その体験をする意義	その土地で、その体験をすることの意義が感じられる設計となっているか
		2-1-5	ツアー行程全体での緩急(メリハリ)の設計	ツアー行程全体を踏まえて、毎日ソフトあるいは毎日ハードというツアー行程ではなく、全体で心地良い身体の疲れと楽しさを感じられる行程になるように留意して設計する。
	AT3要素	2-2-1	自然	人混みを程よく避けた、ATらしい場所での行程となっていること
		2-2-2	アクティビティ	ツアー行程の中で適度に身体活動を伴う活動が一定以上含まれていること
		2-2-3	文化体験	ツアー行程の中でその土地らしい文化を味わえる体験が一定以上含まれていること

完成した評価シート項目一覧(2/6)

大分類	中分類／小分類	項目番号	評価項目	評価の観点
コンセプト・ストーリー	体験価値を引き上げる要素	2-3-1	WOWファクターの設計	ツアー行程の中で、体験者が友人や家族に話をする際に、この体験が素晴らしかった！と語りたくなるような体験があること
		2-3-2	ストーリーテリング	その体験の意味、行程を選んだ理由等をその土地のストーリーと絡めて説明できる
		2-3-3	エンターテインメント	ジョークを織り交ぜたり、顧客を楽しませる工夫ができる
		2-3-4	知識	その土地の自然や歴史、欧米と比べたユニークな点などについての知識がある
ツアー全体構成	ツアー設計／ATらしい顧客へのおもてなし	3-1-1	来日直後の疲労への配慮	来日直後は時差ボケの負担も大きく、疲労もあるため、参加者に負担が無く、早めに休めるような配慮を行う。また眠くなりがちな受け身・強度の弱い説明主体・見学的コンテンツを避けるなどの工夫も行う。
		3-1-2	来日直後の基本案内	日本でのマナー、ルール、コンビニエンスストアの話や、インターネット環境など、身の回りの基本的な事項についての情報を提供する。
		3-1-3	快適さへの配慮	コンテンツ間の移動時に、必要に応じてコンビニやトイレ等に立ち寄りしたり、車に疲れたりしないように適宜配慮した行程・催行を行う。
		3-1-4	ツアー全体像の提示	来日直後、そして数日おきにツアー全体像を確認し、どのような体験が期待できるのか、また天候などに懸念がある場合にどのような問題・変更可能性があるのかを伝える。
		3-1-5	ツアーに関わる日本の基礎説明	ツアーを楽しむ上で把握しておくべき、日本の基本的な自然や歴史・文化的な背景などの説明を行う。その際に、日本人なら誰でも知っている固有名詞も海外の人はわからないため、その辺りも考慮をした単なる翻訳ではない説明を行う必要がある。
		3-1-6	ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明	ツアーを楽しむ上で把握しておくべき、エリアに関する基本的な情報を説明する。

完成した評価シート項目一覧(3/6)

大分類	中分類／小分類	項目番号	評価項目	評価の観点
ツアー 全体構成	ツアー設計／ ATらしい顧客への おもてなし	3-1-7	その土地らしいおもてなし (お茶・お菓子・お酒等)	ツアー行程内に、その土地らしさを感じられるお茶やお菓子、適切な状況であればお酒の提供などをツアー行程に盛り込む。
		3-1-8	その土地らしい食事の設定	ツアー行程内での食事が、AT顧客に好まれるその土地の食事が適切な頻度で提供されているか(その土地の料理ばかりでは疲れる顧客もいるため、その土地の食材で欧米風の料理を提供するなどの工夫も織り交ぜていくことが望ましい)
		3-1-9	食事でのインタラクションの設計	食事に際して、提供されたものをただ食べるのではなく、旅行者が料理に参加をして食べる機会がある。
		3-1-10	その土地らしい宿泊施設	ツアー行程内での宿泊先が、AT顧客に好まれるその土地らしさが感じられる比較的ローカルなものであるか
	コンテンツ設計／ 基本項目	3-2-1	インフラの適切さ	体験内のコースで選択・使用している施設等が、適切に整備されているものであるかどうか
	コンテンツ設計／ 5つの体験価値	3-3-1	ユニークさ	この行程ならではの体験があること(その土地で行うこととの必然性との結びつきの強さも重要である)
		3-3-2	自己変革	欧米AT顧客の視点に立った際に、(推測とはなるが)今までの考え方・価値観を変えるような要素が考慮されているか
		3-3-3	心身の健康・健全への貢献	ツアーを通じて、肉体的な面とあわせ、精神的にも健康になったと感ずることができること
		3-3-4	身体的な挑戦	ツアー行程の中で、ターゲット層に合わせた適切な身体的な挑戦要素があること
		3-3-5	心理的な挑戦	ツアー行程の中で、ターゲット層に合わせた適切な文化的・心理的な挑戦要素があること(相手の価値観や宗教観を尊重した範囲であることに留意する)

完成した評価シート項目一覧(4/6)

大分類	中分類／小分類	項目番号	評価項目	評価の観点
ツアー 全体構成	コンテンツ設計／ サステナビリティ	3-4-1	環境や社会へ過度など負担をかけていないか、もしくは最小化に努めているか	ストーリーやコンテンツにおいてサステナビリティや環境保護等に関する配慮・要素を組み込んでいるか
		3-4-2	使い捨てプラスチック削減の努力	行程内での飲料水や食事提供時に極力使い捨てプラスチック等の使用削減を行っているかどうか(新型コロナウイルス対策の観点等でやむを得ないものは除く。ただし使い捨て品であっても素材をプラスチック以外にするなどの代替策については検討を行う必要がある)
		3-4-3	行程内でのローカル消費の度合い	行程内で関わる事業者等のうち、ローカルな小規模事業者を利用している度合い
販売に 向けた準備	商談等の販売体制	4-1-1	内容や強度のオプション設定	海外市場への商談や販売に向けた活動をしていく準備ができている、もしくは年内に完了見込みであるか
		4-1-2	食事の好みや宗教等への対応	画像や英語での行程表、説明文、担当者、連絡先等、AT顧客に見せることができるパンフレット、情報もしくは素材が整っている
		4-1-3	販売チャネル確保	自社・自組織のHPもしくは、連携する旅行会社、DMO等に販売に足るレベルでの情報がいつでも閲覧できるように掲載されている、もしくは年内の掲載予定である
		4-1-4	提供可能時期	十分なクオリティで楽しめる季節が一定期間以上ある
		4-1-5	体験可能性の観点	中心となる体験ができる確率が一定より高い
	販売に耐えうる 商品設計	5-1-1	内容や強度のオプション設定	体験強度や内容について、顧客の嗜好やスキルに合わせた調整余地がある
		5-1-2	食事の好みや宗教等への対応	アレルギーはもちろん、食習慣や宗教上の理由で食さない物がある場合や好まない物がある場合などに事前の申し出に従った調整やオプション提供ができるか

完成した評価シート項目一覧(5/6)

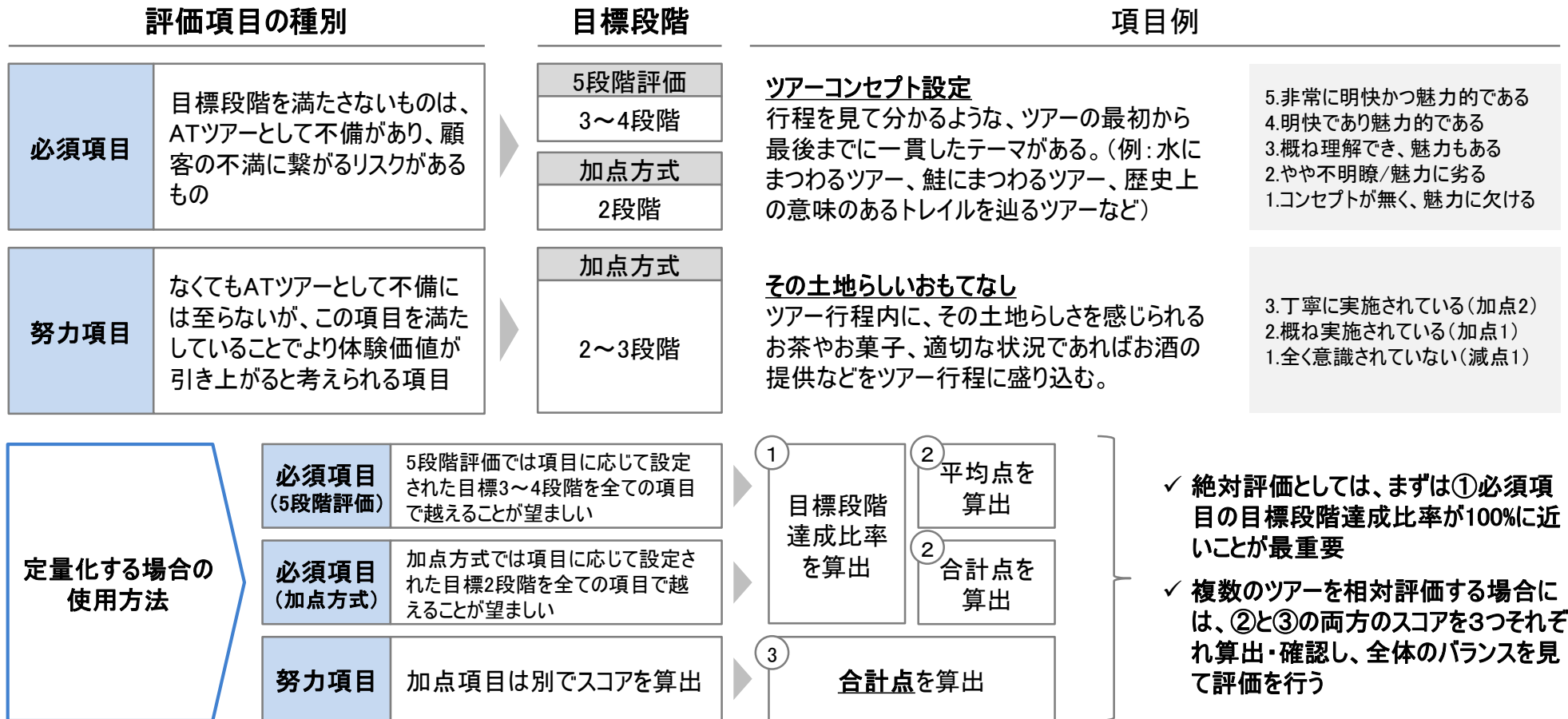
大分類	中分類／小分類	項目番号	評価項目	評価の観点
販売に向けた準備	販売に耐えうる商品設計	5-1-3	インタラクティブな体験設計	「観るだけ」「聞くだけ」というような体験ではなく、旅行者が主体的に関わるように行程を工夫する。(例:お茶を飲む→お茶を自分で入れる体験に)
		5-1-4	アクティビティ要素の追加	バス等の乗り物移動を、自転車ツアーとの組み合わせに変えるなど、適切にアクティビティ要素を追加する。
		5-1-5	その土地らしさ	その土地らしさ、その土地ならではの魅力理解につながるような、歴史・文化的な観点がコンテンツに織り込まれているか。
		5-1-6	自然と文化が融合した体験	よりその土地らしさを感じられるように、文化体験を建物の中だけでおこなうのではなく、自然の中で楽しめるような工夫がある。
		5-1-7	地元の人との触れ合い	体験の中でガイド事業者や食事場所などを除いて、地元で生活する人と関わり合うような体験が設計されている
		5-1-8	体験内容・強度の適切さ	設定したターゲット像に対して適切なアクティビティの体験強度があること
		5-1-9	レベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素設定	ツアーのレベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素があること
催行に向けた準備	PSA・DOAとしての品質確保	6-1-1	手配書/申込書; Operation Sheetの英語版	手配書/申込書(Operation Sheet)が英語で整備されている
		6-1-2	参加者への最小限の情報シート; MIC の整備	MICが整備されている
		6-1-3	安全に関する免責事項の確認書類; Safety disclaimerの整備	Safety disclaimerが英語で整備されている

完成した評価シート項目一覧(6/6)

大分類	中分類／小分類	項目番号	評価項目	評価の観点
催行に向けた準備	PSA・DOAとしての品質確保	6-1-4	ファーストエイドの資格	ファーストエイドの資格を有している
		6-1-5	ファーストエイド設備	適切なファーストエイド用の設備等を保有・携行している
		6-1-6	体力的な問題への対応	体力的な面でグループについていけない顧客が発生した場合の対応ができる
		6-1-7	欧米顧客サイズへの対応	欧米顧客にあわせたサイズのギアを準備できる
		6-1-8	使用ギアの品質・新しさ等	使用するギアのコンディションや品質が一定以上であること
		6-1-9	プランBの用意(代替策)	悪天候などある程度想定しうる事象に対する代替案の用意があること
		6-1-10	MIC、Disclaimerの英語整備	英語でMIC、Disclaimerを整備しており、また英語で説明ができる
		6-1-11	緊急行動計画;EAP – Emergency Action Planの整備	EAPが英語で整備されている
		6-1-12	英語対応	流暢でなくとも、適切かつ簡潔な英語でツアーを案内できる状態であるか

評価シートの利用方法

評価シートには必須項目と努力項目との区別を設けており、必須項目はATツアーに参加するAT顧客や取引先となる海外ツアーオペレーターから当然の品質として求められるものを落とし込んでいる。また、今回の事業では定量化による評価は行っていないが、今後の利用を考慮し、定量化による評価も行えるように設計した。



Ⅱ .ATWS 開催に向けたPSA・DOA コース案の磨き上げ

1. 評価シート作成

- ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見
- ②国内有識者の知見を活かした改善
- ③ATTA知見を活かした改善

2. 評価シートによる評価

3. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

- ①事務局による現地確認・面談
- ②AT専門家チームの知見注入(評価シート+実踏)
- ③PSA・DOAコース実施者に対するフィードバックの実施

4. 磨き上げ成果

2.評価シートによる評価 – 評価シートを用いた1次評価

PSAの磨き上げ対象コースは以下のとおりである。

No.	事業者名	ツアータイトル	本採 択	仮採 択
1	ANAセールス(株)	日本最北の地を目指して 上川・宗谷 カヌーとサイクリング	○	
2	(株)JTB	ザ ワイルドフライフィッシング イン イースト北海道	○	
3	(株)JTB	マチネシリトレッキング・ワイルドサイクリング	○	
4	(株)JTB	UNESCO Global Geoparkアポイ岳登山と日高の歴史・文化	○	
5	(株)JTB	富良野岳と鷲川源流ラフティングツアー	○	
6	(株)北海道宝島旅行社	洞爺湖から日本海へ ～ガイド付きサイクリングツアー	○	
7	(株)北海道宝島旅行社	「地の果て・シリエトク(知床)」を目指すサイクリングツアー	○	
8	(株)北海道宝島旅行社	阿寒摩周国立公園ボルケーノ・トレイル	○	
9	(株)北海道宝島旅行社	大雪山周遊 ～ガイド付き登山ツアー	○	
10	(株)北海道宝島旅行社	洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー	○	
11	(株)北海道宝島旅行社	女性による女性のためのSDGs文化交流体験～下川・西興部・滝上～	○	
12	(株)北海道宝島旅行社	火山が造った箱庭・大沼カヌーツーリング～カヌー&農山漁村交流	○	
13	(株)北海道宝島旅行社	道東の三国立公園を巡るワイルドライフ探索ツアー7日間	○	
14	(株)北海道宝島旅行社	日本最北シーカヤックアドベンチャー ～ガイド付きツアー5日間	○	
15	(株)日本旅行北海道	大雪山国立公園唯一の自然湖「然別湖カヤック&トレッキング」	○	

2.評価シートによる評価 – 評価シートを用いた1次評価

PSAの磨き上げ対象コースは以下のとおりである。

No.	事業者名	ツアータイトル	本採 択	仮採 択
16	ANAセールス(株)	いにしえの交易地江差・松前をめぐるシーカヤック&スタンドアップパドルサーフィン		○
17	(株)JTB	北海道の原点をたどる旅 富良野岳登山と鶴川源流ラフティングツアー		○
18	(株)日本旅行北海道	ホーストレッキングから学ぶ道東の漁業～今と昔～		○
19	(株)近畿日本ツーリスト北海道	日本最大の国立公園と北海道内最高峰の聖なる山を歩く		○
20	(一社)知床しゃり	体で感じる世界遺産。自転車＋歩き＋路線バスで行く知床		○
21	IWANAI UNITED	V字復活を狙う地方の挑戦を漁師町岩内で追う		○
22	(NPO)北海道エコビレッジ推進プロジェクト	積丹カヤックツアーと小樽～余市海岸の歴史と暮らしを訪ねる旅		○

2.評価シートによる評価 – 評価シートを用いた1次評価

DOAの磨き上げ対象コースは以下のとおりである。

No.	事業者名	ツアータイトル	本採 択	仮採 択
1	Adventure Hokkaido 合同会社	東川ディスカバリー：日帰りガイド付きサイクリングツアー	○	
2	Adventure Hokkaido 合同会社	アイヌとゆく歴史散策：日帰りガイド付き先住民文化ツアー	○	
3	Adventure Hokkaido 合同会社	電車でゆく小樽登山＆マーケット：日帰りガイド付きハイキングツアー	○	
4	Adventure Hokkaido 合同会社	レンズ越しに観る札幌：日帰りガイド付きウォーキングツアー	○	
5	ANAセールス(株)	白老アイヌ文化体験とポロトの森ハイキング	○	
6	ANAセールス(株)	ニセコアンヌプリ サイクリング＆トレッキング	○	
7	ANAセールス(株)	ニセコ 尻別川ラフティングツアー	○	
8	(株)エイチ・アイ・エス	【ルスツ～洞爺湖畔】MTBツーリング ロングコース	○	
9	(株)エゾシカ旅行社	今と昔を歩く札幌中心部のアイヌ文化ガイドツアー	○	
10	(株)近畿日本ツーリスト北海道	石狩の自然、歴史、サケ文化をサイクリングで体感	○	
11	(株)近畿日本ツーリスト北海道	北海道開拓から続く歴史と産業をめぐる北広島サイクリング	○	
12	(株)近畿日本ツーリスト北海道	札幌市南区の開拓歴史を巡るサイクリングと軽登山ツアー	○	
13	(株)コササル	小平町 和太鼓交流体験と旧花田家番屋見学	○	
14	(株)シービーツアーズ	渡り鳥の視点で旅する石狩川～空知ラフティングとグライダー	○	
15	(株)JTB	天上の湿原 雨竜沼湿原 秘境トレッキング	○	
16	(株)JTB	美唄サイクリングツアーと北海道最古の酒造を訪ねる旅	○	

2.評価シートによる評価 – 評価シートを用いた1次評価

DOAの磨き上げ対象コースは以下のとおりである。

No.	事業者名	ツアータイトル	本採 択	仮採 択
17	(株)JTB	積丹ブルーを体感！ マリンアドベンチャー & 絶景ハイキング	○	
18	(株)JTB	岩宇地区 100年変わらない山と海の暮らし体験ツアー	○	
19	(株)ジャルパック	世界が繋がる！ アイヌパッチワークと文化交流	○	
20	(株)ジャルパック	海上観光船でめぐる小樽の海～ニシン漁の歴史と文化の旅	○	
21	(一社)大雪山カムイミンタラDMO	“神の里”神居古潭でアイヌの伝説に触れるサイクリング	○	
22	(DMO)大雪山ツアーズ	大雪山国立公園・黒岳ロープウェイとトレッキング	○	
23	東武トップツアーズ(株)	三笠ジオパークで北海道の開拓史を体感するガイドウォーキングツアー	○	
24	東武トップツアーズ(株)	「鮭」の目線で 札幌・豊平川沿いをサイクリングし、上流の定山溪でカヌー！	○	
25	(株)ニセコリゾート観光協会	硫黄山登山と温泉体験でニセコの豊かな自然を体感する	○	
26	(株)ニセコリゾート観光協会	ニセコ・サステナブル・ライフスタイル～自然食 & カヌー～	○	
27	(株)ニセコリゾート観光協会	羊蹄山麓での水との共生／Bringing Water to Life from Mount YOTEI	○	
28	(株)日本旅行北海道	大雪山国立公園唯一の自然湖「然別湖カヤック又はリバーウォッチング」	○	
29	(株)日本旅行北海道	小樽近郊の酒造りのルーツを辿る！ 天狗山トレッキングツアー	○	
30	(株)日本旅行北海道	アイヌの伝統・歴史・文化を学ぶカムイヌプリ軽登山ツアー	○	
31	(株)日本旅行北海道	都会の近くで発見！ ウトナイ湖の大自然満喫ツアー	○	
32	(株)日本旅行北海道	夕張の歴史変遷トレッキングツアー ～炭鉱から観光へ～	○	

2.評価シートによる評価 – 評価シートを用いた1次評価

DOAの磨き上げ対象コースは以下のとおりである。

No.	事業者名	ツアータイトル	本採 択	仮採 択
33	Adventure Hokkaido 合同会社	電車でゆく小樽登山 & マーケット：日帰りガイド付きハイキングツアー		○
34	(株)エイチ・アイ・エス	マウンテンバイクツーリング 洞爺コース		○
35	(株)エゾシカ旅行社	札幌ピリカコタンでアイヌの野草活用法を学ぶガイドツアー／サップロピリカコタンでアイヌの豊かさに触れるガイドツアー		○
36	(株)コササル	小平町 和太鼓体験と旧花田家番屋でのタイムトラベル		○
37	(一社)大雪山カムイミンタラDMO	神の里カムイコタンで魔神と英雄神の激闘に触れる(ハイキング、サイクリング)		○
38	東武トップツアーズ(株)	札幌ピリカコタンでアイヌの野草活用法を学ぶガイドツアー／北海道の動物の目線で定山溪温泉を目指す複合型アクティビティ		○
39	(株)ニセコリゾート観光協会	「文学と歴史の散歩道」で4Kを体感！ニセコフットパス		○

※No.35及び38については、途中段階でツアータイトルを変更した。

1次評価における評価傾向

PSA・DOAの1次評価としては、以下の5つの評価傾向が読み取れた。環境への配慮は各社できているものの、ATツアーの中心でもある、コンセプト／ストーリー設計に基づいたツアー設計や、それを体現するスルーガイドによるストーリーテリング、アクティビティの強度、明確なツアーハイライトの設計を中心に課題が見えた。

評価の観点	評価の傾向	
環境への配慮	環境への配慮が概ねできている	マイボトルの持参推奨や、行程内での環境意識に関する説明など全ツアーで一定の工夫が見られる。（意識レベルにはツアーごとの差はある）
コンセプト／ストーリー	コンセプト／ストーリーに基づくアクティビティ設計ができていない	ツアーのコンセプト・テーマ／ストーリーと、実際の行程内のアクティビティとの結びつきが弱く、何のためにその体験をするのかの説明が弱い。
スルーガイドによるストーリーテリング	スルーガイドによるストーリーテリング	スルーガイドをどのような方が担当し、どのような経験や知識に基づいて設計したコンセプト／ストーリーを説明していくのかが見えない懸念がある。
アクティビティ強度	アクティビティ強度が低い	アクティビティ強度が設定しているレベルに対してやや弱い傾向にある。レベルに見合った形での強化が必要。
ツアーのハイライト	ツアーのハイライトが不明瞭	ツアーの中でどの体験がハイライトとなるのか、何が売りのツアーなのか、そのコアとなる体験が明確に打ち出せていない。

Ⅱ .ATWS 開催に向けたPSA・DOA コース案の磨き上げ

1. 評価シート作成

- ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見
- ②国内有識者の知見を活かした改善
- ③ATTA知見を活かした改善

2. 評価シートによる評価

3. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

- ①事務局による現地確認
- ②AT専門家チームの知見注入(評価シート+実踏)
- ③PSA・DOAコース実施者に対するフィードバックの実施

4. 磨き上げ成果

PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)の実施プロセス

本事業内容については以下のステップで実施を行った。

実施ステップ	事業実施概要	アウトプット
1 事務局による 現地確認	実行委員会が採用したPSA・DOAコースの現地を確認し、申請書だけではわからない現地の状況確認を踏まえて評価シートの確認・必要に応じた修正を行う。	対象事業者への 相談・説明等 対応概要
2 事務局による 希望者との面談	実行委員会が採用したPSA・DOAコース案について、事業説明の補足と評価シートに基づいた評価内容についての確認などを実施。	
3 AT専門家チームの 知見注入 (評価シート+実踏)	「2.評価シートを用いた評価」にて事務局で評価をした評価シートに対し、AT専門家がレビューを実施する。また、本事業の磨き上げ対象であるツアーのうち、特に現地確認の優先度が高いものを設定し、専門家による実踏を行いフィードバックに反映。	- 評価シート - 事業者向けFB会議 - 実踏報告書
4 PSA・DOAコース 実施者に対する フィードバックの実施	評価シートでの評価を踏まえ、今後のツアーの改善に向けた示唆を「改善内容FBシート」にまとめ、事業者に対してフィードバックを行う。	- 改善内容FBシート - DOAセミナー実施報告
5 PSA・DOAコース 実施者によるフィードバック 内容への対応	⑤で提供した改善内容FBシートに対して、事業者がどんな形でどこまでの対応を行うのか、その意思を受領する。	改善内容記入シート

PSA・DOA 北海道宝島旅行社による対象事業者への相談・説明等対応概要(1/5)

PSA・DOAとも、本採択もしくは仮採択となったツアー事業者には全て事前説明を行い、希望に応じて相談対応、現地訪問、実踏を実施した。

事業者名	事前説明	相談対応 (メール・電話・テレカン)	現地訪問 (説明・確認等)	実踏	概要
(株)JTB	○			○	・サイクリング/フィッシング/雌阿寒岳実踏
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・ツアー全体のコーディネーターと、現地のアクティビティのコーディネーターと、実際にガイドを行うアクティビティガイドの密な情報共有と連携が課題であると感じた。					
ANAセールス(株)	○	○			・事業の流れ説明 ・コースの選定
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・販売担当者が北海道に着任したばかりで、実際のツアーを行うフィールドの情報がない。そのため、実際の販売の際に、効果的な販売や差配を行うことができるかどうか課題を感じた。					
(株)日本旅行北海道	○	○			・事業の流れ説明 ・コースの選定
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・コーディネーターと現地のアクティビティガイドとの密な連携及び認識のすりあわせ、情報共有が課題であると感じた。					
(株)近畿日本ツーリスト北海道	○	○			・事業の流れ説明 ・コースの選定
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・行程上の記載に、想定するサイクリングガイドとして、市役所職員の記載があり、継続的な商品の提供体制について課題を感じた。					

PSA・DOA 北海道宝島旅行社による対象事業者への相談・説明等対応概要(2/5)

PSA・DOAとも、本採択もしくは仮採択となったツアー事業者には全て事前説明を行い、希望に応じて相談対応、現地訪問、実踏を実施した。

事業者名	事前説明	相談対応 (メール・電話・テレカン)	現地訪問 (説明・確認等)	実踏	概要
Adventure Hokkaido 合同会社	○	○	○		・事業の流れ説明 ・コースの選定
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・実際の旅行商品の販売にあたって、ATTAが求める適切な英訳の表記方法について相談があった。					
(株)エゾシカ旅行社	○	○	○		・事業の流れ説明 ・コースの選定 ・一次仮採択コースの評価FB
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・アイヌの語り部によるストーリーテリングをメインアクティビティに置きたいとのことだったので、ストーリーテリングのパートを含め、全体的に一方向的なコミュニケーションの割合が多くなりすぎないように、相互交流の要素を増やしてはどうか？などの助言を行った。					
(DMO)大雪山ツアーズ	○				(事務連絡程度)
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・札幌から片道3時間程度の移動が行程上にあるため、移動時間の活用が課題であると感じた。					
東武トップツアーズ(株)	○		○		・一次仮採択コースの評価FB
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・ツアー参加者に対して、ツアー全体のストーリーやコンセプトを効果的に伝えるにあたって、導入部の使い方が課題だと感じた。					

PSA・DOA 北海道宝島旅行社による対象事業者への相談・説明等対応概要(3/5)

PSA・DOAとも、本採択もしくは仮採択となったツアー事業者には全て事前説明を行い、希望に応じて相談対応、現地訪問、実踏を実施した。

事業者名	事前説明	相談対応 (メール・電話・テレカン)	現地訪問 (説明・確認等)	実踏	概要
(株)コササル	○	○			・事業の流れ説明 ・コースの選定
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・札幌から片道3時間程度の移動が行程上にあるため、移動時間の活用が課題であると感じた。					
(一社)大雪山カムイミンタラDMO	○	○			・事業の流れ説明 ・コースの選定
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・札幌発着の日帰りの行程に、多くのプログラムが詰め込まれている印象を受けたので、ツアー全体としてのメリハリのある設計に課題があると感じた。					
(株)ジャルパック	○	○	○		・事業の流れ説明 ・コースに関するアドバイス
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・担当者が東京在住のため、北海道のエリア情報及びアクティビティの情報が不足している。そのため、実際の販売の際に、効果的な販売や差配を行うことができるかどうか課題を感じた。					
(株)シービーツアーズ	○	○			・事業の流れ説明 ・コースに関するアドバイス
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・英語対応に課題を感じた。					

PSA・DOA 北海道宝島旅行社による対象事業者への相談・説明等対応概要(4/5)

PSA・DOAとも、本採択もしくは仮採択となったツアー事業者には全て事前説明を行い、希望に応じて相談対応、現地訪問、実踏を実施した。

事業者名	事前説明	相談対応 (メール・電話・テレカン)	現地訪問 (説明・確認等)	実踏	概要
(株)ニセコリゾート観光協会	○	○	○	○	・事業の流れ説明 ・実踏の内容打合せ、日程調整 ・二次採択コースの評価FB ・DOAコース実踏
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・コーディネーター、スルーガイド、アクティビティガイドによるツアー全体のストーリー、ハイライト、各アクティビティの位置づけの共通理解など、事前の十分な認識合わせが課題であると感じた。					
(株)エイチ・アイ・エス	○				(事務連絡程度)
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・コーディネーターとアクティビティガイドの密な連携が課題であると感じた。					
(一社)知床しゃり	○				(事務連絡程度)
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・現状、主に斜里町のみの行程であったため、ツアー実施のエリアについて、拡大の余地があると感じた。					
(株)IWANAI UNITED	○	○			・事業の流れ説明 ・一次仮採択コースの評価FB
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・地域のストーリーを一番に伝えたいというコーディネーターの優先順位のため、地域交流や異文化体験の要素が比較的多く、アクティビティに関しては、運動強度が低いツアーとなっているが、アドベンチャートラベルの市場ではニーズがあるのか？という相談を受けた。					

PSA・DOA 北海道宝島旅行社による対象事業者への相談・説明等対応概要(5/5)

PSA・DOAとも、本採択もしくは仮採択となったツアー事業者には全て事前説明を行い、希望に応じて相談対応、現地訪問、実踏を実施した。

事業者名	事前説明	相談対応 (メール・電話・テレカン)	現地訪問 (説明・確認等)	実踏	概要
(NPO)北海道エコビレッジ推進プロジェクト	○		○		・事業の流れ説明
(事業者からの相談内容や実踏時の課題など) ・3泊4日のPSAの行程の中で、全体的にアクティビティの幅にバラエティがあり、メインアクティビティ及びハイライトを絞り込むことで、ツアーにメリハリをつけることが課題であると感じた。					

PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)の実施プロセス

本事業内容については以下のステップで実施を行った。

実施ステップ	事業実施概要	アウトプット
1 事務局による 現地確認	実行委員会が採用したPSA・DOAコースの現地を確認し、申請書だけではわからない現地の状況確認を踏まえて評価シートの確認・必要に応じた修正を行う。	対象事業者への 相談・説明等 対応概要
2 事務局による 希望者との面談	実行委員会が採用したPSA・DOAコース案について、事業説明の補足と評価シートに基づいた評価内容についての確認などを実施。	
3 AT専門家チームの 知見注入 (評価シート+実踏)	「2.評価シートを用いた評価」にて事務局で評価をした評価シートに対し、AT専門家がレビューを実施する。また、本事業の磨き上げ対象であるツアーのうち、特に現地確認の優先度が高いものを設定し、専門家による実踏を行いフィードバックに反映。	・ 評価シート ・ 事業者向けFB会議 ・ 実踏報告書
4 PSA・DOAコース 実施者に対する フィードバックの実施	評価シートでの評価を踏まえ、今後のツアーの改善に向けた示唆を「改善内容FBシート」にまとめ、事業者に対してフィードバックを行う。	・ 改善内容FBシート ・ DOAセミナー実施報告
5 PSA・DOAコース 実施者によるフィードバック 内容への対応	⑤で提供した改善内容FBシートに対して、事業者がどんな形でどこまでの対応を行うのか、その意思を受領する。	・ 改善内容記入シート

PSA・DOAチェック時の専門家全般的な評価

2020年9月-11月にかけて、PSA・DOA確認を行った際の全般評価は以下の通り、後述の評価シート・改善ポイントとも連動。

項目	概要	詳細
ATツアーへのコーディネーター関与	大手旅行会社と、DMC・中小旅行会社、サプライヤー間で、コーディネーターとしての立ち位置、関与に差がある	・ サプライヤー、ガイド任せになっており、コーディネーターが十分な関与ができておらず、その役割を果たしていない。「優秀なガイドだからそのままいい」ではコーディネーターは不要
ストーリー、コンセプト・テーマの不在	一貫したストーリーを感じづらい。また日ごとの位置づけ≒コンセプト・テーマが不明瞭	・ 実施地域の歴史、文化価値の紐解き等が、より内外での広域な俯瞰的視点でストーリーに反映されると望ましい。市町村・都道府県単位の範囲での地質・植生・生物等の情報量が多いと顧客の理解が追い付かない場合も。ガイドと連携してコーディネーター自身がより深く腹落ちして設計できると望ましい。
アクティビティ位置づけ	既存コンテンツを組み合わせのため、地域の自然・文化を深く味わい、地域の方々とのインタラクティブな交流を実現させるものとしてアクティビティが位置づけられていない	・ 十分な調整のなされていない既存コンテンツの組み合わせで、アクティビティを行う意義が見えづらい。
宿舎、食事等のコンテンツとしての設定意図	ATツアーを彩る重要なコンテンツである宿舎、食事、スナックなどの記載が不明瞭、不十分。記載があってもその意図が見えづらい	・ 例えば初日は準備や慣れの機能的なビジネスホテル、朝食はホッとできるバイキングの朝食、2日目は日本文化を味わえる旅館で会席、最後の夜はBBQ等の意図が見えない
ツアーの緩急	WOWファクターが設定されていない 2時間を超えるような長距離移動を、ツアーの価値を高めるものに変える工夫が不十分	・ 決して費用をかければ良いというものではなく、中盤のハイライトの登山後にお菓子やアルコールなどで達成感・自己変革を演出、最後の長距離移動の際に、ミニパーティーを行うといったグループマネジメント観点が弱い、もしくはない

有識者実踏視察 ①:「日本最北の地を目指して 上川・宗谷 カヌーとサイクリング」

道内PSAコースの磨き上げの一環として、令和2(2020)年11月3日(火)～5日(木)に有識者の芹澤氏を招聘し、ANAセールス(株)造成のPSAコースの短縮版コースの実踏視察を実施した。

開催概要

日時: 令和2年(2020 年) 11月 3日(火)～5日(木)
PSAコース名:「日本最北の地を目指して 上川・宗谷 カヌーとサイクリング」
事業者名: ANAセールス株式会社

参加者所属組織 ※一部抜粋・順不同・敬称略

アルパインツアーサービス株式会社

ANAセールス株式会社

北海道運輸局

株式会社JTB総合研究所

ストーリー

日本の最北に位置する宗谷岬をカヌーとサイクリングで目指すツアーです。
「北海道」と命名した松浦武四郎がたどった天塩川の源流のひとつ、名寄川でリバーウオークを体験したのち、天塩川をカヌーで下ります。最後は川が注いだ海と陸地の境界を自転車で走り、北へ北へと「宗谷岬」を目指します。昔々の人々の痕跡や北海道の先住民アイヌの文化をたどりながら、北海道の自然と文化を体感します。

実踏コース内容

<11月3日(火)> 旭川・下川町エリア実踏
<11月4日(水)> 天塩川・サロベツ・宗谷エリア実踏
<11月5日(木)> 意見交換会

国内のAT有識者紹介

PSAコース実践踏査にあたり、アドバイスをいただいた国内有識者。



芹澤 健一氏

〈アルパインツアーサービス株式会社 代表取締役社長〉

2011年4代目社長に就任して、今年で9年目となる。環境保護への意識教育からガイドの教育体制、地域振興の観点から多くのトレッキングコースやハイキングコースの総合的なプロデュースを行う。特にNZのトレッキングコースに関しては第一人者として、『ニュージーランド・ハイキング案内』(1998年山と溪谷社刊)に執筆協力をした。また、カナディアン・ロッキー、アラスカ、ネパール・ヒマラヤなどでは自然環境に配慮したロッジのプロデュース全般に関わる。

日本でATが注目される以前より、ATWS等に参加するなどATにいち早く取組、ATTA経営層とも親交が深いなど、日本国内のATのパイオニアの一人でもある。

概要

開催日時:2020年11月3日(火・祝)～11月5日(木)

開催地:旭川、下川、天塩、サロベツ、宗谷、稚内

全体行程:



11月3日
(火・祝)

旭川・下川町エリア実踏

11月4日
(水)

天塩川・サロベツ・宗谷エリア実踏

11月5日
(木)

意見交換会

実踏コース詳細

11/3(火・祝)

NH4781 羽田07:10 旭川08:45 旭川空港到着後、専用車に乗車

※ANAセールスきた北海道支店 西口支店長、柴田様、林様(スルーガイド候補)と合流

10:00 川村カ子トアイヌ記念館到着、視察

11:00 川村カ子トアイヌ記念館出発

11:20 OMO7旭川到着、視察

11:40 OMO7旭川出発

12:00 昼食(お城の鯉寿司)

13:00 旭川市内出発、下川町へ

15:00 下川町到着、名寄川支流リバーウォーク体験

17:00 下川町出発、名寄市へ

17:30 ホテル到着

【持ち物】

・動きやすい靴、防寒着、防寒具(手袋、帽子等)、雨具、マスク着用

【宿泊】 ホテルマイステイズ名寄

11/4(水)

08:00 ホテル出発、美深町へ

08:30 美深橋到着、天塩川リバーカヌー視察体験

カヌーガイド コスモスカヌー企画 高橋代表

10:30 森林公園美深アイランド(カヌー終点)到着、カヌー工房視察

※カヌー制作者でもある高橋代表が説明

11:00 森林公園美深アイランド出発、稚内へ

※途中、音威子府で「砂川ビッキ記念館」及び「北海道命名の地」に立ち寄り

12:45 ホテル豊富到着、視察

13:00 昼食(豊富町「丸勝亭」)

14:00 丸勝亭出発

14:30 サロベツ湿原センター到着

※サイクリングフロンティア石塚代表と合流

※サイクリングを予定していたが、強風のためサイクリングは行わず、自動車にてコースを確認

17:00 宗谷岬到着後、ホテルへ

17:30 ホテル到着

【持ち物】

・動きやすい靴、防寒着、防寒具(手袋、帽子等)、雨具、マスク着用

【宿泊】 サフィールホテル稚内

11/5(木)

08:00 実踏調査のふりかえり及び意見交換

09:30 ホテル出発

09:45 ノシャップ岬到着、視察

10:00 ノシャップ岬出発

10:30 稚内空港到着

NH4842 稚内11:50-新千歳12:50着、NH64 新千歳13:30-羽田15:10

【DAY1:1/2】 11月3日(火)

朝の便で東京から旭川入りし、川村カ子ト(かねと)アイヌ記念館を視察。

川村カ子トアイヌ記念館



記念館内部

チセの内部



1916年に開設された川村カ子トアイヌ記念館は、個人が所有・運営する貴重な施設である。アイヌに関する展示のほか、ムックル演奏体験やアイヌ伝統料理講習などの体験を行うことができる。

【評価点】

- ・この施設は先祖代々伝えられている点に価値がある(初代館長の孫にあたる方が館長を務めている)。
- ・チセの活用はとても効果的である。

【改善すべき点】

- ・旭川到着後、まずはこの記念館でツアーの説明を行ったほうがいい(アイヌ全般の説明を含め)。
- ・アイヌは日本人と異なるものであることを主張すべき。
- ・アイヌに関する簡単な説明文(英語)があればいい。
- ・PSA参加者のバックグラウンド(先住民)と対比するのもいい(例えばアボリジニなど)。導入部分として先住民に関する話をし、その際に音楽・瞑想・祈り・儀式などの特徴を伝えたと理解しやすくなる。

【DAY1:2/2】11月3日(火)

下川町へ移動し、リバーウォークを体験。夜は、日本最北端のビール醸造所で食事を楽しんだ。

リバーウォーク



上流に向かって
ウォーキング



滝の前での説明

名寄川支流域を舞台に行うリバーウォークは、下川町の豊かな自然を活かした下川町ならではの体験メニュー。川の中を歩くだけでなく、滝で水に打たれるのも思い出づくりになる。

【評価点】

- ・単に川の中を歩くだけでなく、アイヌの歴史や化石など、文化・自然両面において見どころがある点が特徴的である。

【改善すべき点】

- ・各地点(川に入る場所、見どころスポットなど)に名称を付けたほうがより楽しめる。それはアイヌ語でもいい。
- ・現地ガイドが日本語で案内する際には、立て続けに話をせず、文章ごとに区切って話をするほうがいい。そうすると、スルーガイドが英訳しやすくなる。
- ・自然を壊したり派手にしたりする必要はないが、雰囲気盛り上げるような演出はあったほうがいい。
- ・昼食は、ケータリングではなく、地元で人気の高いうどんやカレーなどのほうがいい。
- ・午後は時間があるので、森の散歩道をトレッキングしてはどうか。

【DAY2:1/3】 11月4日(水)

名寄市を出発、隣接する美深町からカヌーに乗り、天塩川を下る。カヌーの終着点である森林公園びふかアイランドでは、カヌー制作施設を視察。

天塩川カヌー



カヌー体験



カヌー工房内部

ゆるやかな川の流に沿うように、カヌーで天塩川を下っていく。ガイドの高橋氏から、アイヌの生活や鳥類などの説明を受ける。今回ご案内いただいたガイドの高橋氏は、カヌー作りにもたずさわっており、カヌー後に制作現場を見せてもらった。

【評価点】

- ・護岸のない川は自然を感じられる。
- ・ガイドの高橋氏はカヌー制作も行っており、カヌーそのものの話も楽しむことができる。

【改善すべき点】

- ・カヌーの途中(ゆるやかな箇所)でコーヒーを出してはどうか。火を起こすところまでは必要なく、ポットで提供してもよい。
- ・カヌー後の昼食には、アイヌの食(ルイベなど)を提供したほうがよい。

※昼食前に温泉に入って温まってもらう(ANAセールス様)。

【DAY2:2/3】 11月4日(水)

カヌーの終点である森林公園びふかアイランドから約2時間かけて、稚内市へ車で移動。

美深町から豊富町へ移動



北海道命名之地



ホテル豊富

稚内市への移動途中、音威子府ではアイヌの工芸品等を展示する「砂川ビッキ記念館」及び「北海道命名の地」に、豊富温泉ではPSA宿泊予定地である「ホテル豊富」に立ち寄る。

【評価点】

- ・アイヌに関する施設やストーリーが存在する。

【改善すべき点】

- ・旭川から名寄までの移動と同様に、2時間近く車に乗り続けるのは大変である。しかも、途中にはお店や名所などの立ち寄り箇所がほとんどない。代替路の検討も求められる。

- ・音威子府にある「砂澤ビッキ記念館」もコースに入れたほうがいい。アイヌつながりになる。

- ・砂澤ビッキ記念館近くにある「北海道命名の地」も加えてはどうか。「アイヌ+開拓」としてのインパクトがある。

- ・豊富温泉については、成分として含まれている石油の匂いが気かりである。事前にしっかりと参加者に説明する必要がある(使用したタオルは他の洗濯物と一緒に洗わないなど)。また、浴室で転倒しないような配慮が必要である。

【DAY2:3/3】 11月4日(水)

稚内にてサイクリングコースを視察。

サイクリング



サロベツ湿原センター



宗谷丘陵「白い道」

サロベツ湿原センターを起点に、自転車で稚内に向かうコース。2つのコースで構成されており、前半は高低差のゆるやかな「宗谷サンセットロード」を疾走、後半は宗谷丘陵のアップダウンを楽しむコースとなっている。

※今回は強風のため、車にてコースの確認を行った。
夜は、稚内名物の「タコしゃぶ」を堪能した。

【評価点】

・利尻・礼文を遠くに眺めながら走るコースは素晴らしい。
サイクリングガイドの石塚氏は元プロ選手であり、そのこともツアーの目玉になる。

【改善すべき点】

・ロードバイクは細いため、クロスバイクのほうがいいように思う。どちらにするか、検討してもらいたい。
・コースは前半と後半に分かれているが、参加者のレベルによっては通しでもいいように思う。
・宗谷丘陵にある「白い道」(ホタテの貝殻を有効活用)はインパクトがあって良い。歩いて渡るという考え方もある。

PSAコース全体評価(1/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
ターゲット設定 の明確性	ターゲット設定の明確性	アクティビティ・自然・文化をバランスよく楽しみたい知的好奇心の高い客層向け
	ターゲット設定の適切さ	ATマーケットにマッチしており、体力に自信がない人も対象となる
コンセプト・ ストーリー	ツアーコンセプト設定	道北で各アクティビティを行う意義を示す必要がある
	ストーリー設計	・アイヌの生活・文化をストーリーとしてつなげるためには、旭川以外においてもそれらを学べる箇所(例えば砂川ビッキ記念館など)も加えるべき ・全体のストーリーに関わるスルーガイドの役割が重要となる
	コンテンツの流れや順番	コーディネーターによるストーリー付け次第である
	その体験をする意義	カヌーなどの体験の中にもアイヌ文化が反映されると意義が見えてくる
	ツアー行程全体での緩急(メリハリ)の設計	ツアー前半はゆるやかなウォーキングやカヌーで、後半になると比較的体力を要するサイクリングとなり、メリハリがみられる

PSAコース全体評価(2/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
AT3要素	自然	北海道の山間部から海岸部に至る過程において、様々な自然を体感することができる
	アクティビティ	ウォーキング、カヌー、サイクリングと、様々なアクティビティを体験することができる
	文化体験	道北におけるアイヌ文化に触れるには、川村カ子トアイヌ記念館だけでは不十分である
ハイライト	WOWファクターの設計	リバーウォーク、カヌー、自転車とも、WOWファクターにつながる演出をもっと取り入れるべきである
	ストーリーテリング	今回はスルーガイドはいなかったものの、スルーガイド候補が同行(学習)していたため、今後に期待がかかる
	エンターテインメント	バスでの移動時間が長いため、エンターテインメント要素が求められる
	知識	個々のアクティビティのガイドは知識を有しているので、それを束ねるコーディネーターやスルーガイドの役割が問われる

有識者実踏視察②:「地の果て・シリエトク(知床)」を目指すサイクリングツアー4泊5日」

道内PSAコースの磨き上げの一環として、令和2(2020)年11月4日(水)～6日(金)に有識者の高田氏をお招きし、(株)北海道宝島旅行社造成のPSAコースの短縮版コースの実踏視察を実施した。

開催概要

日時: 令和2(2020)年11月4日(水)～6日(金): 2泊3日
PSAコース名: 「地の果て・シリエトク(知床)」を目指すサイクリングツアー4泊5日」
事業者名: 株式会社北海道宝島旅行社

ストーリー

北海道の北東部である知床国立公園を目指すサイクリングツアー。地球温暖化の原因となる二酸化炭素の排出が少ないアクティビティで移動し、地球温暖化の影響を受ける流氷と、さらにその影響を受ける漁業について知ることによって自らの行動について振り返る。また地域をサイクリングで巡ることで、砂浜・丘陵地帯から山岳地帯への変化、人里から野生生物の住処への環境の変化を直に体感することができます。

参加者所属組織 ※一部抜粋・順不同・敬称略

鶴雅リゾート株式会社
合同会社 大地のりんご
流水硝子館
Connectrip
知床サイクリングサポート
株式会社北海道宝島旅行社
株式会社JTB総合研究所

実踏コース内容

<11月4日(水)> 網走エリア実踏、意見交換会
<11月5日(木)> 網走・知床エリア実踏、意見交換会
<11月6日(金)> 解散

国内のAT有識者紹介

PSAコース実践踏査にあたり、アドバイスをいただいた国内有識者。



高田 茂氏

＜鶴雅リゾート株式会社 取締役 アドベンチャー事業部 部長＞

1959年6月生まれ、北海道出身。明治大学卒業後カナダで1年間過ごし、現地で出来る全てのアウトドアを体験。帰国後は阿寒湖温泉のホテルに入社し、海外事業部長着任するなど欧米人マーケット開拓に関わる。2016年にATWSに初参加。以降、ATWSに限らず、Adventure Connect、Adventure Week、EDU（ガイドトレーニング）に参加している。現在は北海道にATを浸透させるべく、尽力している。

概要

開催日時:2020年11月4日(水)～11月6日(金)

開催地:網走、知床

全体行程:



11月4日
(水)

網走エリア実踏、意見交換会

11月5日
(木)

網走・知床エリア実踏、意見交換会

11月6日
(金)

解散

実踏コース詳細

11/4(水)

8時 阿寒湖出発(高田氏、加藤)

9時30分 北方民族博物館到着

※北海道宝島社雨池様、ガイド: Connectrip田中様、五十川様と合流

9時55分～10時40分 北方民族博物館

地域の特徴、文化、歴史などの説明

10時40分～11時05分 博物館ガイド振り返り:意見交換会①

11時10分 移動

11時20分 Connectrip到着(昼食・カヤックツアー拠点)

11時25分 Connectrip紹介(Connectrip道山様)

11時35分 地元食材使用のピザづくり、昼食

13時35分 体験申込書記入、トイレ&各自準備

14時 長靴に履き替え、合羽着用、カヤックブリーフィング

(ガイド: Connectrip軍司様、山根様)

14時15分～ カヤック出発

14時半 サケ遡上ポイント(10分ほど)

15時20分～16時10分 一旦上陸、森散策、コーヒー&地元スイーツタイム

16時20分 カヤック終了(Connectrip戻り)

16時35分～17時10分 意見交換会②(Connectripにて)

17時40分 宿泊地到着

18時30分～ 夕食兼振り返り、明日のMTG

20時 解散

【持ち物】

・動きやすい靴、防寒着、防寒具(手袋、帽子等)、雨具(カサはNG。風が強い場合があるため)、マスク着用、水筒

【宿泊】 能取の荘 かがり屋

11/5(木)

9時25分 宿出発(車)

9時40分 天都山展望台着、待機

10時10分 展望台での全体コースほかブリーフィング

※ガイド: 知床サイクリングサポート西原様と合流

10時15分 自転車準備

10時30分 天都山展望台出発(自転車)

11時10分 時短の為、見晴らしの丘で自転車を積み移動(車)

11時半 小清水ツーリストセンター着、トイレ休憩後すぐ出発(車)

12時15分 出発(自転車)

13時 来運神社到着。湧き水を飲み、小川での鮭の遡上見学後移動(車)

14時 こひきや到着、昼食

14時40分 こひきや出発(車)

14時55分 日の出地区出発(自転車)

15時35分 オシンコシンの滝到着、移動(車)

16時30分 緑清荘到着

18時～ 意見交換会:高田様、雨池様、加藤

19時～ 夕食

【持ち物】

・動きやすい靴、防寒着、防寒具(手袋、帽子等)、雨具(カサはNG。風が強い場合があるため)、マスク着用、小さめのリュック(サイクリング)、水筒

【宿泊】 きよさと温泉 ホテル緑清荘

11/6(金)

9:00 ホテル発

11:30 阿寒湖畔到着

【DAY1:1/5】11月4日(水)

10時～11時、北方民族博物館見学。Connectripのガイドの英語での館内案内があり、その後すぐに博物館見学における意見交換会を行った。日本語と英語の解説の要点の違いや、他のお客様がいる中での案内の問題点などを共有した。

北方民族博物館見学



北方民族博物館にて、世界から見た北海道、網走の特性と共通項を、地理・衣・食・住を通じて、これから始まるツアーのアクティビティとの繋がりをつくる機会であった。

＝評価点＝

ツアーの初めに地域を俯瞰し、世界からみた時の違いを自然・文化の面で説明に取り入れている点は、まず自分自身がどこにいるのか、どんなところで何をするのか、を理解するのに素晴らしい始まりとなっている。

＝改善点＝

・ツアー地域の先住民アイヌと北方諸民族の説明とが混ざ合わさっていたので、明確に伝える。また、ツアーストーリーを大事にしつつも、受動的な観賞にとどまらない工夫が必要。

・骨、皮、肉など全てを無駄なく使用していた人々はサステナブルな暮らしをしていたのだ、という点をもっとポイントにガイディングしてもいいのではないかな。

【DAY1:2/5】11月4日(水)

地域ならではの体験プログラムを提供しているConectripへ移動。Conectripの活動紹介を受けた後、昼食のピザづくりを行った。

Connectrip紹介、ピザづくり



Conectripで提供している体験プログラムのひとつ、ピザづくり。

＝評価点＝

地元産食材がふんだんに使われている、積極的な体験。

＝改善点＝

・何故北方民族博物館に行き、何故その後カヤックなのか、何故ピザなのか。しっかり、「麦」で次に繋げるストーリーやその寒冷性を事前に伝えておく必要があり、「ピザづくり」というよりは、地元の食文化体験・古からの食物と現代を繋ぐイメージ付けが大切。

・異業種が集まっているガイド集団だよ、ということを伝える。AT顧客の多くは地域にお金をおとしたいと思っているので、よいアピールポイントになると思われる。

【DAY1:3/5】 11月4日(火)

14時～16時半までカヤックツアー。

カヤック&散策ツアー



拠点となるConnectripから、網走湖のカヤックツアーに出発。産卵の為に集まるサケたちが集まるポイントや、風のあたらない入り江のようになった静かに湖面を楽しめるガイドお勧めポイントを経て、対岸でカヤックをのりの森の散策。戻ると珈琲が用意され、地元で作られたお菓子を頂き帰路についた。

＝評価点＝

ガイドが声を張り上げなくてもいいように、受信装置が各艇に設置されており、少し離れていても、ガイドの声に耳を傾けられる。

＝改善点＝

当日は風が強く、受信装置が役にたったが、静かな時間や静寂さを感じられるエリアでは、OFFに出来る配慮があるとよい。

カヤックの準備は、参加者を巻き込んでいくとよい。参加者は時間を余すことがなく、スタッフも助かり、ATでは一緒にやっている感が大事になり喜んで行ってくれる。

【DAY1:4/5】 11月4日(水)

カヤックツアー終了後に再度意見交換会を行い、課題を共有し、有識者よりアドバイスを頂いた。

意見交換会



異業種の方々が集まり、Connectripを運営している為、ツアー構成、ガイドング等々、ましてや海外からのAT層を迎えるにあたっては手探り状態とのこと。しかし、受入にあたっての意欲はとても高く、活発な意見交換会となった。

- ・ツアーの参加者にも準備作業に入ってもらったり、使用するカヌー・カヤックを運んだり、一緒に何かをすることでアクティビティへの期待感を醸成することができる。「おもてなし」と言って全てガイドが行い、裏方に徹してしまうのはとてももったいない。

- ・過酷さも「体験」と位置づけすることで、より魅力的なATツアーとなる。全体的に体験が短い。また、4泊5日のツアー全体にも、その日コンテンツにも、WOWファクターが必要(今回はサケの群れの遡上が該当)。WOWにつながるサプライズは、自然からのもの、昼食のワイングラスなど用意できるもの両方想定される。

- ・「説明」する人はいらず、楽しいツアーを演出してくれる人が大事

- ・全体の行程を最初に伝えるのが大事(トイレ、距離など)となる

【DAY1:5/5】11月4日(水)

ツアーで宿泊予定の能取湖畔の宿の様子

能取湖の宿



近い将来に絶滅の危険が高い種として環境省のレッドデータブックにその名のあるアッケシソウ(別名サンゴ草)群落地の近くに位置し、湖も近いことから水鳥・時に渡り鳥達がたくさん生息・飛来する地である。

＝評価点＝

地元食材・地元料理が振舞われ、従業員の方々も素朴さのあるフレンドリーな方々で、ゆったりとできた。

＝改善点＝

禁煙室が2部屋しかなく、換気・消臭で対策されたとしてもその臭いがきついので、AT顧客には不適當と思われる。実際のコースではこの宿に2泊するので、宿の支配人とお話しする・別の宿にする等の対応が出来ればよい。また、部屋にシャワーがなかった点、Wi-Fi環境が弱かった点も不安要素。

立地はとてもよいので、早朝に周辺湖岸のミニツアーがあってもよい。

【DAY2:1/2】 11月5日(木)

10時～ 天都山展望台のブリーフィング(ガイド:西原氏)の後、自転車と車両移動を併用してPSAコースをたどった。

天都山展望台のブリーフィング



サイクリングが始まる前に、サイクリングガイドの西原氏より、こういったルートをたどるのか、このエリアの特徴など俯瞰したかたちでの説明をいただいた。

＝評価点＝

前日に博物館、Conectripで体験した地域の特徴(地理的、農産物、暮らし文化など)を改めて現地にきた意味を深めることができる。

＝改善点＝

・知床サイクリングサポートが担当するガイド部分は、網走からの続きのストーリーテリングが必要で、コーディネーター・スルーガイド・現地ガイドとで連携しておく。

・4泊5日のツアー全体にも、その日コンテンツにも、WOWファクターが必要(今回はサケの群れの遡上)。サイクリング部、知床でのWOWファクターとしては、自然のもの、昼食時のワイングラスなど考えられる。

【DAY2:2/2】11月5日(木)

来運神社で遡上するサケを見学、おいしい水を堪能し、14時 こひきやにて昼食。再度自転車と車両移動を併用してオシンコシンの滝までPSAコース確認を行った。16時半 緑清荘到着

サイクリング(天都山展望台～オシンコシンの滝：一部車両での移動)



PSAで用いるルートを、実際に使用する自転車で一部車両で移動しながら確認を行った。

＝評価点＝

・ダウンヒル、小麦畑、ビート畑などの畑作地、海岸部など異なる風景を楽しむことができるルート設計となっている。

＝改善点＝

・スルーガイドは、現地ガイドを活かすような動きが必要。例え自分が知っている事柄でも、現地ガイドの言葉を全体に共有できるように、答えを引き出すような力量も必要となるだろう。何でも知っているからと話してしまってもいけないし、通訳に徹してもいけなく、テーマ・コンセプトを意識しそれを補えるスキルが大事。

・昼食箇所の「こひきや」での昼食も、何故ここなのか、「麦」や「オホーツク文化」と現代の繋がりストーリーで位置付ける。

PSAコース全体評価(1/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
ターゲット設定 の明確性	ターゲット設定の明確性	ソフトアドベンチャーとして明確
	ターゲット設定の適切さ	自転車、カヤックを使った商品なのでATマーケットにはマッチしている
コンセプト・ ストーリー	ツアーコンセプト設定	北海道の北東部である知床国立公園を目指すサイクリングツアーとあるが、何故知床国立公園を目指すのかが明確ではない
	ストーリー設計	・コネクトリップのストーリー設計は良いが、もう少しブラッシュアップが必要 ・知床サイクリングサポートが担当するガイド部分は、網走からの続きのストーリーテリングが必要ではないか ・スルーガイドの役割が大きい
	コンテンツの流れや順番	オホーツク人(北方民族)を中心としたストーリーをオホーツク人上陸の逆方向からたどり最終的に世界遺産知床にしっかり触れていくような流れが必要
	その体験をする意義	移動手段として自転車(サステナブル重視)でオホーツク人の痕跡をたどる。知床の自然に触れる部分をもっと増やし、知床を目指す意味を付加させる
	ツアー行程全体での緩急(メリハリ)の設計	ツアー前半は異文化体験とそれに基づくカヤックによるオホーツク人疑似体験があり良い。後半のサイクリングと知床の部分は地域のポテンシャルが高いので、それをもっと生かすべきである

PSAコース全体評価(2/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
AT3要素	自然	網走湖の自然以外は全く無しに等しい
	アクティビティ	古から栽培されていた「麦」と地元で収穫された野菜を使いピザ作り、網走湖のカヤック、サイクリングと十分である
	文化体験	博物館から始まり異文化体験はあるが、もう一つパンチを利かすためコネクトリップ様の施設(ウッドデッキを含む)を利用し地元民と地本食の交流夕食会を提案
ハイライト	WOWファクターの設計	時期的にサケの遡上は無理なのでカラフトマスが見れると第一段階のWOWファクターにはなると思われるが、3日目からのWOWファクターが何になるのか、今回はわからなかった
	ストーリーテリング	今回はスルーガイドがいなかったので全体のストーリーが見えなかったのが残念。しかし上手にスルーガイドが説明して各地のガイドにつなげるとより良いと思われる
	エンターテインメント	エンターテインメント的要素はあるがツアーストーリーの中で生かし切れていない
	知識	こちらから聞くと小出しに出てくるが、事前に植え付けておかねばいけない知識が伝えられていない。もう少し勉強が必要

専門家実踏視察:「洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー」 「火山が造った箱庭・大沼カヌーツーリング ～カヌー & 農山漁村交流4日間～」

道内PSAコースの磨き上げの一環として、令和2(2020)年11月4日(水)～6日(金)にAT専門家の國谷氏、佐藤氏を招聘し、(株)北海道宝島旅行社造成のPSA2コースの短縮版コースの実踏視察を実施した。

参加者・所属組織 ※一部抜粋・順不同

Sotoasobu

HAKODATE GUIDE SARA

(一社)黒松内町観光協会

株式会社北海道宝島旅行社

株式会社JTB霞が関事業部

株式会社パブリカ

開催概要

日時: 令和2(2020)年11月4日(水)～6日(金): 2泊3日
PSAコース名: 「洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー」
「火山が造った箱庭・大沼カヌーツーリング ～カヌー & 農山漁村交流4日間～」
事業者名: 株式会社北海道宝島旅行社

ストーリー

「洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー」

支笏洞爺国立公園にある有珠山は、2000年に噴火した。噴火口は集落の近くだったにも関わらず死者は一人もいなかった。これまでも幾度となくこの火山は噴火した。それは20～25年周期とも言われる。この地は、太古より火山と共にアイヌを含む多様な人々が生きてきた世界的にも珍しい場所。これに加え、黒松内低地帯・朱太川は海に豊富な栄養分を注ぎ込み多様な生態系を育んでいる。この多様な自然と多文化共生をテーマとした各種アクティビティを通し、新たな発見や感動を共有できる内容となっている。

「火山が造った箱庭・大沼カヌーツーリング ～カヌー & 農山漁村交流4日間～」

北海道の南端部にある駒ヶ岳の1640年の大噴火によって、現在の希少な地形ができた大沼エリア。大沼湖沼群は国定公園に指定・ラムサール条約登録湿地に登録され、渡り鳥をはじめ多様な生物が人間と共生している。一方、日本が鎖国を解き開港した歴史をもつ函館と隣接しており、北海道ではじめて西洋式農業を取り入れた背景をもつ。以来、高品質の農産物や乳製品等を作り続けている。火山が造った自然に触れ、この自然の美しさと歴史が育んだ「食」を満喫する。

実踏コース内容

<11月4日(水)> 洞爺湖エリア実踏
<11月5日(木)> 黒松内エリア実踏
<11月6日(金)> 函館エリア実踏

国内のAT有識者紹介

PSAコース実践踏査にあたり、アドバイスをいただいた国内有識者。



國谷 裕紀 <ATTA Associate Manager Asia>

慶應義塾大学卒業後、JTB入社地域支店からJTBグループの海外教育団体販促・企画を行う国際交流センター配属を経て、2013年よりJTB総合研究所に配属。2019年5月からAdventure Travel Trade Association(ATTA)の日本における唯一のAmbassadorに就任。2020年4月よりアジアからは初となるATTA Associate Manager, Asiaに就任。現在(2020年4月から)はJTB霞が関事業部に在籍。内外の旅行関連市場・関連産業を俯瞰した分析とビジネスモデル仮説構築を得意とする。



佐藤 了 <ATTA Ambassador / コンサルタント>

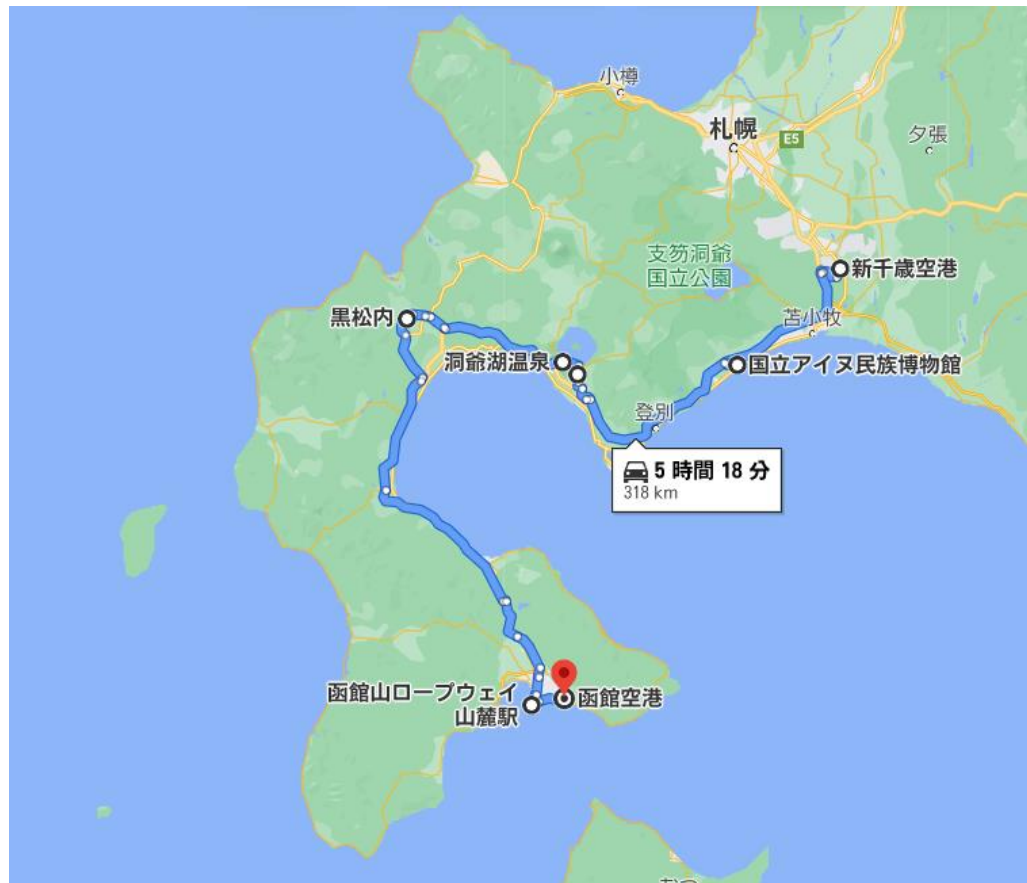
国際基督教大学卒業後、エービスグループ(現電通エービス)傘下の広告代理店から、アクセンチュア経営コンサルティング本部を経て、2014年から独立系のサービスデザインエージェンシー、株式会社ACTANTに参画。2020年5月からAdventure Travel Trade Association(ATTA)のAmbassadorに就任。大手コンサルティングファームにおいて様々な企業の課題解決を経験しており、特に総合的な戦略構築と実施支援を得意とする。

概要

開催日時:2020年11月3日(火・祝)～11月5日(木)

開催地:洞爺湖、黒松内、函館

全体行程:



11月3日
(火・祝)

洞爺湖エリア実踏

11月4日
(水)

黒松内エリア実踏

11月5日
(木)

函館エリア実踏

実踏コース詳細

11/3(火・祝)

JAL505 HND08:20 CTS09:50 新千歳空港発 レンタカー乗車

※途中適宜昼食

13:30 洞爺湖到着

※宝島常井様、洞爺ジオガイド Sotoasobu 江川様合流

13:30 洞爺湖文化センター駐車場で合流

13:30～14:00頃 洞爺湖ビジターセンター・火山科学館

床の地図等を使って、訪問予定のコースの全体像の説明

14:00～14:20 ロープウェイへ移動

14:30～14:37 ロープウェイ乗車・下車

14:40～15:00 遊歩道・洞爺湖展望台のみ見学

15:07～15:15 ロープウェイ乗車・下車

15:15～15:40 西山山麓遊歩道南口 旧とうやこ幼稚園へ移動

15:40～15:50 旧とうやこ幼稚園見学

15:50～16:00 西山山麓遊歩道北口へ移動

16:00～16:10 西山山麓遊歩道北口解説

16:10～16:15 金毘羅火口展望台へ移動

16:15～16:22 金毘羅火口解説

16:22～16:30 移動ののち洞爺湖文化センター解散

16:30 洞爺湖発

【持ち物】

・動きやすい靴、防寒着、防寒具(手袋、帽子等)、雨具(カサはNG。風が強い場合があるため)、マスク着用

【宿泊】 黒松内駅前 小間旅館

11/4(水)

8:30 黒松内ガイド 黒松内町観光協会 本間事務局長と合流

9:00～ カヌー→サイクリング

カヌーガイド 黒松内ぶなの森自然学校スタッフ2名様+本間事務局長

サイクリングガイド 町民ガイド1名様+本間事務局長

【持ち物】

・軽登山の格好(動きやすい靴、帽子(防寒用)、サングラス(目を保護するため)、手袋(防寒用)、小さめのリュック(サイクリング。今回の実踏ではなくてもOK))

13:00 黒松内発

15:00 Royal Hotel みなみ北海道鹿部着

【宿泊】 Royal Hotel みなみ北海道鹿部

11/5(木)

7:30 Royal Hotel みなみ北海道鹿部発

9:15 函館山ふれあいセンター集合(函館市青柳町6-12)

9:15～12:15(3h) 函館要塞トレイル

12:15 函館山ふれあいセンター発

12:30 函館市内発(※レンタカー返却対応)

JAL586 函館15:00-羽田16:30

【持ち物】

動きやすい靴(スニーカー、トレッキングシューズ)、動きやすい(脱ぎ着できる)服装、雨具、飲み物、などがあると良いです。

気温によりますが、帽子や手袋などがあると良い。

【DAY1】 11月3日(火) 洞爺湖エリア

洞爺湖ビジターセンター・火山科学館にて、予定コース全体像の説明を受け、ロープウェイで山頂へ移動。その後西山山麓遊歩道南口、旧とうやこ幼稚園見学、西山山麓遊歩道北口、金毘羅火山展望台を訪れた。

有珠山ロープウェイ・山頂



洞爺湖ビジターセンター火山科学館を経て、有珠山ロープウェイにて山頂へ向かう。その後、有意義な意見交換を行った。

＝評価点＝

・山頂付近・展望台はやや風が強かったが、洞爺湖エリアを俯瞰しつつ、ストーリーの説明を受けることができた。

＝改善点＝

・有珠山山頂は、きれいに整備されており、カフェなどもあるので、自然の中でのハイキングを謳うよりもエリア俯瞰のための訪問という位置付けをはっきり伝えておく。

・三松正夫氏のミマツダイアグラムも素晴らしいストーリーではあるものの、それだけで長い時間を使うのはAT顧客には望ましくない。

・民間所有展望台にてストーリーをあらためてうかがい、時に猛威を振るう自然と生活の共存を実感できるよう、より立体化したストーリー・コースを検討すべき。

・許可がないと入れない特別コースの計画や、昼食を見晴らしのいいエリアで取るなど、WOWファクターを交えて設定する。

【DAY2:1/2】 11月4日(水) 黒松内エリア

9:00～黒松内ぶなの森自然学校スタッフのガイディングにより、黒松内町のカーヌー体験

朱太川におけるカーヌー体験



強風の朱太川において、カーヌー体験を実施。風力発電施設の遠景や隣接する寿都町の処分場の問題なども、コースに彩を加えた。

＝評価点＝

- ・ちょうど太平洋と日本海の間位置し、季節によってさまざまな野生生物を観察でき、また河川域から海へ抜けていく景色が変化に富むため、楽しめる。

＝改善点＝

- ・評価点となった点を、より強調するようなストーリー設計を行う。

【DAY2:2/2】 11月4日(水) 黒松内エリア

カヌー体験の後、サイクリング体験、使用想定宿泊施設など視察。想定以上に魅力的なエリアと認識できた。

黒松内町におけるサイクリング



雨天ではあったが、コースのもう一つの核となるサイクリングで、自然と共に、コンパクトながらも福祉や人々にやさしい街といったコンセプト設計素材を確認した。

＝評価点＝

- ・想定コースの高低差や景色の移り変わりも意識しており、入念に設計されている。

- ・町の中心部は様々なリハビリ・支援施設が充実し、立ち寄った水産加工店でも障害を持つ方の雇用に配慮している点など、AT顧客が好むストーリー素材が多く見られる。

＝改善点＝

- ・たくさんのAT向け素材をより強調できるような、コンセプトとずれないストーリー設計を行う。

洞爺・黒松内パート PSAコース全体評価(1/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
ターゲット設定の明確性	ターゲット設定の明確性	アクティビティ・自然・文化をバランスよく楽しみたい知的的好奇心が高く、ストーリーをゆっくり深く楽しみたい比較的高齢層
	ターゲット設定の適切さ	実踏時はAT顧客像は明確ではなかったが、上記の通り、特定層には高い水準で訴求できると想定
コンセプト・ストーリー	ツアーコンセプト設定	実踏を通じ、現地の皆様との意見交換を経て、ダイナミックな火山活動・避けえない天災と共に息づく人々の暮らし、そして黒松内の自然と共に、コンパクトながらも福祉や人々にやさしい街といったコンセプト設計素材が得られた。
	ストーリー設計	洞爺湖エリアは、エリアのみに集中しすぎず、アイヌとの関係性、ダイナミックな火山・時に天災と共に暮らす人々の生活をより打ち出すことを提案 黒町内エリアの完成度は高く、上記提案コンセプトをより強調するようなストーリー設計を提案
	コンテンツの流れや順番	完成度は高いが、あえて言えば、洞爺湖において、洞爺湖エリアの地質・歴史等をより簡潔にビジターセンター等で実施。体験を通じて双方向なストーリーを伝えるために展望台、有珠山山頂で実施することを提案
	その体験をする意義	ツアーコンセプト・ストーリー設計で提案した内容をアクティビティの前後で組み込むことで、意義を明確にでき、より価値の高いツアーとなることを提案
	ツアー行程全体での緩急(メリハリ)の設計	洞爺湖では、コースのハイライトとして、通常は入れない特別コース内の見晴らしのいい場所でのランチを提案

洞爺・黒松内パート PSAコース全体評価(2/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
AT3要素	自然	洞爺湖エリアの活火山、黒松内と日本海、太平洋と立体感のある有望な素材
	アクティビティ	洞爺湖エリアのトレッキングルート、黒松内エリアのカヌー、サイクリングいずれも水準は高く、ガイドイングも高い水準
	文化体験	洞爺湖でも、活火山・天災と共に暮らす温泉文化、黒松内の素朴ながらも福祉に力を入れ、人に温かい街を、より体験的・インタラクティブに顧客が感じ取れるよう提案
ハイライト	WOWファクターの設計	洞爺湖エリアトレッキング時の特別ルートでの、海の見える絶景ポイントでの昼食や、サイクリング中にあえて、何気ない大衆食堂・中華料理店での昼食、そして洞爺湖の展望台でのディナー等
	ストーリーテリング	今回は全体を通じたスルーガイドがいなかったが各地のガイド様のスキルは極めて高い水準。コーディネーターと連携したさらなる深化を提案
	エンターテインメント	実踏時は確認する時間はなかったが、あえてエンターテインメントを切り出さなくとも楽しめるコース
	知識	ガイド様方の知識、英語含むコミュニケーション能力は極めて高く、コーディネーター側が全体をどうまとめていくかが、問われる。

【DAY3】 11月4日(金) 函館エリア

前日はコースに使用予定の鹿部町のホテルに宿泊し、この日は函館山ウォーキングを体験。

函館山のウォーキング



この地域の歴史や動植物とあわせて、地元出身のガイドの方から、函館のご当地食事箇所ラッキーピエロやきとり弁当などのお話も伺え、楽しみながらのウォーキングを行った。

＝評価点＝

- ・函館市内を一望でき、旧市街と新市街や地理的特徴とあわせ、翌日以降のコースにある山々を見ることができるなど、コースの冒頭の説明に期待感の醸成がみられる。

＝改善点＝

- ・函館山ウォーキングは体験強度が弱いので、自然体験とは謳わず、函館エリアや今後のコース等の全体像把握、歴史のインプットの場として設定すると、訪れることに意味を持たせられる。

- ・コースで利用予定の鹿部町のホテルは、ホテル自体は問題ないものの、コース内で使用する意義の弱さから、湯川温泉での宿泊を提案。

函館パート PSAコース全体評価(1/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
ターゲット設定 の明確性	ターゲット設定の明確性	今回は一部分のみの実踏のため、的確なコメントは困難ではあるが、アクティビティ特化型ではない層が望ましいと認識
	ターゲット設定の適切さ	上記理由により割愛
コンセプト・ ストーリー	ツアーコンセプト設定	道南はもちろん日本人にとっては一定程度の認知度もあり、どういったエリアかは理解できるが、欧米の方々には特に「なぜこのエリアなのか？」ということを簡潔に知らしめるコンセプトは引き続き検討要
	ストーリー設計	成熟している認識は少ない。 しかし函館の位置づけをイントロパートとして、活かし、翌日以降のトレッキングや江差へ至るルートへの期待感醸成をより意識して行うと望ましいと認識
	コンテンツの流れや順番	コーディネーターのストーリー設計精度いかんによる
	その体験をする意義	ツアーコンセプト設定の枠に既述だが、「なぜこのエリアで、この体験を行うのか」という点を道南エリアの歴史・背景と共に紐解き、打ち出すことが重要
	ツアー行程全体での緩急(メリハリ)の設計	イントロ・準備としての函館、トレッキング、江差という流れ自体は適度な緩急を感じられる

函館パート PSAコース全体評価(2/2)

項 目		評価とPSA商品とするためのアドバイス
AT3要素	自然	大沼公園がいかにか特別かという部分を今回は時間の制約もありうかがうことができなかった。
	アクティビティ	同上
	文化体験	函館山での北海道の歴史のインプットや、江差での各種体験等興味深いコンテンツが組み込まれている。
ハイライト	WOWファクターの設計	実踏した函館では、函館山山頂での乾杯等を提案 またコース上にあるBBQは望ましい設定
	ストーリーテリング	今回は全体を通じたスルーガイドがいなかったが函館でアテンド下さったガイド様のスキルは高い水準。同様に宝島社さんの弱点であるコーディネーターにおいて、どう関与するかが問われる。
	エンターテイメント	函館は初日のみ、かつコース全体のバランスとして実現可能かはわからないながら、地元根付いたレストラン・ラッキーピエロでの食事自体がユニークと提案(ただし初日でもあり組み込みは困難と理解)
	知識	函館エリアはお若いながらも謙虚かつ地域愛にあふれた好感の持てるガイド様。よりコーディネーター側の関与・連携が重要

実踏を踏まえた評価まとめ

今回の3つの実踏ツアーを踏まえて、予め用意した評価シートに基づく大まかな評価傾向と、改善に向けた方向性は以下の通り。実踏できなかったツアーについても同様の傾向があることを想定し、留意をして評価・フィードバックを行っていきたい。

評価項目	全体的な評価傾向	改善に向けた方向性
ターゲティング	- ターゲットは概ね適切に設定されており、AT層に向けたツアーとなっている - 想定されたターゲットに訴求するツアーとなっている	今回実踏対象となったものについては問題なし。それ以外のツアーについても同様の視点で問題がないか、あれば調整を行っていく。
コンセプト・ストーリー	- なぜそのツアーを体験するのか、その意義が明確になっていないものがある - 欧米からのAT顧客に理解・納得感を持って体験してもらうには北海道全体の丁寧な説明も必要	スルーガイドがこれらの課題に対する鍵を握る部分があるため、スルーガイドに対し課題を共有し、丁寧な説明ができるような準備を行っておくことが望ましい。
AT3要素	- 自然は一部のツアーでやや足りないとの意見もあったが、北海道の各地で開催する以上そういうケースも出てくることは一定仕方がない部分もある - 文化面での織り込みや説明はより丁寧に行う	自然が足りない箇所については説明文などで他の要素を訴求する方向にし、アイヌ文化等の要素は北海道の差別化の肝であるためより丁寧に実施したい。
ハイライト	全体的にハイライトやWOW体験、エンターテインメントの観点でもう一つ頑張りが欲しいという声が見られた	WOWファクターの追加の可能性、エンターテインメント要素の追加など、可能なオプションがないか事業者と一緒に検討していきたい。

PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)の実施プロセス

本事業内容については以下のステップで実施を行った。

実施ステップ	事業実施概要	アウトプット
1 事務局による 現地確認	実行委員会が採用したPSA・DOAコースの現地を確認し、申請書だけではわからない現地の状況確認を踏まえて評価シートの確認・必要に応じた修正を行う。	対象事業者への 相談・説明等 対応概要
2 事務局による 希望者との面談	実行委員会が採用したPSA・DOAコース案について、事業説明の補足と評価シートに基づいた評価内容についての確認などを実施。	
3 AT専門家チームの 知見注入 (評価シート+実踏)	「2.評価シートを用いた評価」にて事務局で評価をした評価シートに対し、AT専門家がレビューを実施する。また、本事業の磨き上げ対象であるツアーのうち、特に現地確認の優先度が高いものを設定し、専門家による実踏を行いフィードバックに反映。	- 評価シート - 事業者向けFB会議 - 実踏報告書
4 PSA・DOAコース 実施者に対する フィードバックの実施	評価シートでの評価を踏まえ、今後のツアーの改善に向けた示唆を「改善内容FBシート」にまとめ、事業者に対してフィードバックを行う。	- 改善内容FBシート - DOAセミナー実施報告
5 PSA・DOAコース 実施者によるフィードバック 内容への対応	⑤で提供した改善内容FBシートに対して、事業者がどんな形でどこまでの対応を行うのか、その意思を受領する。	改善内容記入シート

フィードバックシート項目

北海道宝島旅行社及び国内専門家の評価シートによる評価をもとに、各事業者には「評価点」「改善すべき点」「改善の方向性」を見やすくわかりやすく整理したフィードバックシートを作成した。

フィードバックシートは、以下の項目で構成されている。

全体構成	(1)	①	コースにおける地域ならではのストーリー
		②	ハイライト
		③	地域理解が深まるようなツアー設計か
		④	コース上における文化施設や休憩所などの配置状況
		⑤	ATTAの提唱する「5つの体験価値」のうち、どの分野に注力したツアーか
	(2)	環境への負荷を最小化するための取組	
	(3)	地元産品の活用や地域の雇用創出など、地域経済へ貢献するための工夫	
コンテンツ	(1)	①	コースにおける地域ならではのストーリー
		②	ハイライト
		③	地域理解が深まるようなツアー設計か
	(4)	①	ツアー商品として継続的に顧客に提供する体制の構築
安全性	(1)	②	顧客の嗜好やスキルに応じた組立てやオプションの設定状況
		③	悪天候時の代替案の有無及び内容
	(2)	①	全体の行程と内容、必要な携行品や装備、事前に取得すべき顧客情報等の整備状況
		②	免責事項を適切に整理し、顧客に説明することができるか
		③	ア: 応急処置に関するスキル・知識などが十分にあるか イ: ツアー催行中に予想される事故や怪我に対して適切な医療品等が用意されているか
英語対応	(1)	②	外国人の利用に対応できる豊富なサイズのギアやウェアの貸出しの可否及び内容
		③	悪天候時の代替案の有無及び内容
	(2)	①	MIC及び免責事項に関し、英語の説明資料が用意されているか。また、英語で口頭説明できるか
		②	事故や災害発生時に、英語で対応方法の説明や指示ができるか
	(2)	英語で自然や歴史、見所等を説明できるか	

フィードバックシート評価を受けての改善(PSAの例、1/6)

ここでは、「フィードバックシート」のコメント及びそれに対する事業者の改善内容を記した一例を提示し、全体は資料編に掲載する。

（「コースにおける地域ならではのストーリー」に関する申請書内容）

日本の最北に位置する宗谷岬をカヌーとサイクリングで目指すツアーです。「北海道」と命名した松浦武四郎がたどった天塩川の源流のひとつ、名寄川でリバーウォークを体験したのち、天塩川をカヌーで下ります。最後は川が注いだ海と陸地の境界を自転車で走り、北へ北へと「宗谷岬」を目指します。昔々の人々の痕跡や北海道の先住民アイヌの文化をたどりながら、北海道の自然と文化を体感します。

フィードバックシート：【全体構成】(1)ー① コースにおける地域ならではのストーリー

【評価点】

- ・ 実施エリア、バラエティ、アクティビティなども魅力的で好ましい。ガイドさん方もプロフェッショナルと認識しているため、全体の流れを深めるコーディネーターの役割がより重要になる。

【フィードバックシート：改善すべき点】

- ・ 川村記念館近隣にある旭川市博物館や北鎮記念館なども押し付けにならない範囲で取り込めると望ましい。
- ・ 適宜ガイドさん任せにせず全体のストーリーを調整してよりよいものにしていきたい。必ずしも先にストーリーありきで、コンテンツのを組み立てるという順番にはなりづらいが、全体の流れを裏付ける味付け・ストーリー付けをコーディネーター観点でもより深めていけると望ましい。
- ・ もともと人ごみのないエリアだが、国道サイクリングのルートは再考が望ましい。

【フィードバックシート：改善の方向性】

- ・ ストーリーを繋ぐためのスルーガイドの存在が見えないため、新たに設定するか、またはアクティビティガイドがその役割を連携して行えるよう、関係性を強化する必要がある。
- ・ ツアーの全体像を説明する機会を設ける必要がある。ストーリーとあわせて行程全体に反映させていけることがキー。アジアで、日本で、北海道で、同エリアがどういったエリアかの説明が重要。大きな視点で、同エリアならではの歴史を伝えることがより価値を高める。アイヌ関連言えば、最北端まで赴くのであれば、樺太や沿海州、千島までに分布していたことや、モンゴルや中国本土との関係性なども俯瞰して組み込みたい。
- ・ それぞれのアクティビティは魅力的だが、ATツアーにおけるコーディネーターの要諦は全体の組み合わせ・最適化・高付加価値化であるため、そうした観点での意義づけは継続して重要。

フィードバックシート評価を受けての改善(PSAの例、2/6)

改善内容記入シート:【全体構成】(1)–① コースにおける地域ならではのストーリー

改善内容記入

【改善内容記入シート:改善点】

- ①スルーガイドのアサイン – 全体を通してストーリーを一貫させる役割として、スルーガイドは当コース内容を熟知した社員添乗員をアサインし、ツアー開始時～進行時(バス内)などで各アトラクションとコースのコンセプトの関連性を意識した案内ができるようにする。
- ②アイヌ文化とストーリーのつながりが薄くならないようにする
- ・各アクティビティ参加時に、アイヌ由来の地名、アイヌ文化由来の特産品などのガイドを行う。
 - ・スルーガイドの説明のポイントは「アクティビティの説明＋アイヌ文化との関連」とする。
 - ・具体的なアイヌ文化施設として「川村記念館」のほかに「砂澤ビッキ記念館」にも立ち寄る。

フィードバックシート評価を受けての改善(PSAの例、3/6)

(「ハイライト」に関する申請書内容)

- ・沢の流れを歩き昔の人々の痕跡に触れる「名寄川リバーウォーク」
- ・護岸されていない自然のままの川を下る「天塩川カヌー」
- ・利尻富士を眺めて日本の最北の地を目指す「オロロンラインサイクリング」

【全体構成】(1)～② ハイライト

AT専門家及び磨き上げ担当者からのコメント

【評価点】

- ・ 多様なアクティビティを体験できる。

【フィードバックシート:改善すべき点】

- ・ 行程としては、一定以上だが、ATツアーとしては意識されているように見えない。
- ・ 全体のストーリーを結び付けるスルーガイドを設定する必要がある。
- ・ 各アクティビティを手段とし、行程上で何がハイライトになるかを明確にする必要がある。

例: 名寄川で見られるもの、サイクリングで独特な周氷河地形である宗谷丘陵を巡るなど

【フィードバックシート:改善の方向性】

- ・ 【改善の方向性】
- ・ ガイドもそうした素養を備えると思うが、コーディネーターとしてもケアが必要。バスでの移動時間等の演出方法が、プレーヤーの良さを引き立てる。通常のガイドはもちろん、お茶・菓子、音楽など同エリアを伝える内容を準備があると良い。
- ・ コーディネーターが準備すべき資料をもう一度参照後作りこみが必要と思われる。

フィードバックシート評価を受けての改善(PSAの例、4/6)

改善内容記入

【改善内容記入シート:改善点】

①アイヌ記念館

- ・ツアー導入部として全体行程とアイヌ文化関連を説明付ける
- ・具体的なアトラクションを通じてアイヌ伝統を体験する(切り紙、ムックリ演奏など)

②リバーウォーク

- ・アイヌ語源の地名説明
- ・昔の簡易集落が展開していた様子、名寄川支流の歴史(化石、鉱石)

③カヌー

- ・アイヌ語源の地名説明
- ・アイヌ伝統の食文化(ルイベ、チョウザメキャビア)

④サイクリング

- ・独特の周氷河地形の宗谷丘陵
- ・ホタテの貝殻を敷き詰めた白い道

フィードバックシート評価を受けての改善(PSAの例、5/6)

(「地域理解が深まるようなツアー設計か」に関する申請書内容)

- ・北海道の先住民であるアイヌ伝統文化を学び、自然への尊敬と共生を学ぶ。
- ・川歩きで河原に無数に転がる化石や、昔の人々が残した痕跡を見つけ、カヌーでは川辺に食わず動物たちと出会い、この地域の自然を学ぶ。
- ・サイクリングでは、雄大な利子富士を望む絶景とこの地域の特徴である北風に耐えて進む。

【全体構成】(1)～③ 地域理解が深まるようなツアー設計か

AT専門家及び磨き上げ担当者
からのコメント

【評価点】

- ・初日は軽い文化体験と早めのチェックインで体を休める配慮がある。

【フィードバックシート:改善すべき点】

- ・ 行動食の補給ポイントなども情報提供するとよい。
- ・ 行程上の気候、植生の変化などを説明するのにスルーガイドの存在が必要。
- ・ スルーガイドに参加者の体調確認なども行わせるため、特に重要。
- ・ チェーンホテルはコンパクトに快適ではあるが、日本に、北海道に、道北に来たことを実感できるような宿舎も組み込んで欲しい
- ・ 地域住民との交流ができる宿などを再考する必要がある。

【フィードバックシート:改善の方向性】

- ・ 今後、食事について具体的な記述があるとイメージしやすく尚可。また行程上ランチBOXが多いが、温かい汁もの、食後のコーヒー等の準備があると良い

フィードバックシート評価を受けての改善(PSAの例、6/6)

改善内容記入

【改善内容記入シート:改善点】

以下のポイントを改善

- ・全編を通じてスルーガイドが地域名産品や植物の説明をしながら進行する。
- ・食事に関して、可能か限り地元の食材利用へ調整する。
(名寄ではBOXではなく、しもかわうどん店へ変更し、地域との関わりをより深いものにする。
- ・サイクリングコースにおいては、宗谷岬に到達する際に「宗谷丘陵」「白い道」を通過する。
- ・宿泊バリエーションの観点より豊富温泉の宿泊を洋室ではなく和室で案内する。

DOAオンラインセミナー実施報告

<セミナー開催概要>

● 本セミナーの目的:

DOAについてはツアー・事業者に通ずるフィードバック内容が多く、また参画事業者もいたため、事業者全体の底上げを行うことを目的として、セミナー形式でのフィードバック会を開催した。また、第二部ではセミナーに加えて個別の質疑応答ができる意見交換とを組み合わせることで、双方向での対話による磨き上げに繋がるよう配慮を行った。※セミナー資料は資料編に掲載

● 日時:2021年1月25日(月) 13:00~16:00

● 場所:オンライン(Zoom利用)

● 参加者:

【DOA参画旅行会社】

株式会社エイチ・アイ・エス

株式会社エゾシカ旅行社

株式会社近畿日本ツーリスト北海道

株式会社コササル

株式会社シービーツアーズ

株式会社ジャルパック

一般社団法人大雪山カムイミントラDMO

地域DMO大雪山ツアーズ

東武トップツアーズ株式会社

株式会社ニセコリゾート観光協会

【事務局】

株式会社北海道宝島旅行社

株式会社JTB総合研究所

【オブザーバー】

北海道運輸局

時間	内容
<第一部>	
13:00	開会
13:00~13:05	ご挨拶(北海道運輸局 水口次長)
13:05~13:10	今後のスケジュールについて(北海道運輸局 森係長)
13:10~13:20	本セミナーの目的と今後の対応(JTB総合研究所 山下 真輝)
13:20~14:05	プレゼン「DOAの磨き上げにむけた基本的な考え方」 講師:ATTA Associate Manager, Asia 國谷 裕紀 氏 ATTA Ambassador 佐藤 了 氏 ATTA Ambassador 高田 健右 氏 <内容> ストーリーの一貫性、ハイライトの設定、そこへ訪れ、体験する意義、全体説明から個別体験へ、アクティビティにおける適度な時間・距離の設定、WOW要素の設定、食事対応(地元食、宗教など)、休憩場所の適度な確保、代替案の設定、提供すべき事前情報、安全対応、オペレーション上の注意点、スルーガイド、現地ガイドの役割分担 等
14:05~14:30	質疑応答
14:30~14:40	休憩
<第二部>	
14:40~15:20	意見交換① ((株)エイチ・アイ・エス、(株)エゾシカ旅行社、(株)近畿日本ツーリスト北海道、(株)シービーツアーズ、(株)ニセコリゾート観光協会)
15:20~16:00	意見交換② ((株)コササル、(一社)大雪山カムイミントラDMO、(DMO)大雪山ツアーズ、東武トップツアーズ(株))
16:00	閉会

DOAオンラインセミナー実施報告

第一部の質疑応答では、以下のような意見が出され、講師から回答・アドバイスが出された。

意見・質問

顧客像がみえてきた。FBシートに沿った形で直していきたい。ただ、既に申請書を提出済みなので、どこまで変更を認めてもらえるのが心配。((株)ニセコリゾート観光協会)

ATWSの審査に通ることを優先に作成してきたが、本当にやりたかった事を盛り込んでいきたい(ベターチェンジ)。それが受け入れられたらうれしい。(東武トップツアーズ(株))

海外の対応がほぼ初めてで、慣れない部分があったが、こういった場を与えられ勉強になった。地元と話している中で、FBシートの内容を見て、対応できる事とできない事が見えてきた。((株)シービーツアーズ)

インバウンド対応が未開拓の状況にある。通訳案内士との連携を早めに行っていききたい。また、車内でのパフォーマンスについて検討し、満足度を上げていきたい。((株)コササル)

講師からの回答・アドバイスなど

どのようにしてよりよいものにしていきたいかを具体的に出してもらいたい。よりよいツアーにしたいのは、皆の共通の考えである。

やりたいことを取り入れることは重要である。

地元としっかりと話をして決めてほしい。

ツアーの中で話した方がいいこと、そしてそれをどの粒度で話すべきかなど、事前調整が必須であり、メリハリをつけてほしい。ガイドの良さを引き出すのはコーディネーターの宿命である。

DOAオンラインセミナー実施報告

第二部の意見交換会①では、事業者から以下のような意見が出され、講師からアドバイスが出された。

ツアー手配や運営上の課題など

<保険・免責事項について>

- ・保険の扱いが難しい。免責事項についてもあいまいである。
(株)ニセコリゾート観光協会)
- ・保険の扱いが分かりにくい。(株)エイチ・アイ・エス)

<スルーガイドへの対応について>

- ・スルーガイドについては、アクティビティガイドとのコネクションを事前に密にしてもらう必要がある。(株)ニセコリゾート観光協会)

<行程表(MIC)と実際のツアーのギャップについて>

- ・全体を説明する機会を設け、ストーリーづけをしっかりと行う必要がある。MICと実際のツアーのギャップをなくさなければならない。(株)シービーツアーズ)

<サイクリングの導入について>

- ・サイクリングを行う意義、ツアー内でのWOWファクターの取り込みが難しい。(株)エイチ・アイ・エス)

<移動時間の対応について>

- ・往路バス内での情報提供方法も課題である。(株)エイチ・アイ・エス)

<地域の方々との連携について>

- ・地域の方々を取り込み、継続させることが課題である。(株)近畿日本ツーリスト北海道)

講師からのアドバイスなど

- ・保険に関するATTAの方針は、実行委員会側に伝えている。ATTAからは、「保険は国によって対応方法が異なるため、その国に即するようケアしてほしい」と言われている。

- ・スルーガイドには、どういう意図でツアーを作成したのか、事前にインプットすることが重要である。できれば、ガイドと同席したり下見したりすることが望ましい。また、初めて取り組む場合は、コーディネーターがスルーガイドを兼ねられるのが理想的である。

- ・文化体験のツアーにおいてサイクリングで繋いでいる場合、「サイクリングツアー」と記載しがちだが、サイクリングとアクティビティ体験との時間(何が中心なのか)を留意して記載する必要がある。

- ・サイクリング中のところどころにおける演出がWOWファクターにつながる。

- ・移動時間が長い場合、現地での体験につながるような情報、ワクワク感を醸成するような情報の提供が必要である。

- ・地域コミュニティの協力をもらうためにも、共に汗かき取り組んでいくことが大事である。

DOAオンラインセミナー実施報告

第二部の意見交換会②では、事業者から以下のような意見が出され、講師からアドバイスが出された。

ツアー手配や運営上の課題など

<受け入れ対応・人材について>

- ・商談、送客対応、お客様受入対応など根本的な点で不安がある。((一社)大雪山カムイミントラDMO)
- ・今回は外部の通訳案内士を活用するが、将来的には地域で完結したい。人材育成が課題である。((株)コササル)

<移動時間の対応について>

- ・片道3時間の移動がネックである。((DMO)大雪山ツアーズ)
- ・移動距離が長く、移動中のパフォーマンスが課題である。((株)コササル)

<商品販売・PRについて>

- ・効果的なPR方法を知りたい(OTAの活用など)。((株)コササル)

<サイクリングにおけるインタラクティブな演出について>

- ・サイクリングが主のツアーで、どのようにしてインタラクティブ性を盛り込めばいいか。また、参加者10人に対して1人のガイドとしていますが、これは少ないのか。(東武トップツアーズ(株))

<「石炭」などの負のイメージについて>

- ・目的地の三笠は炭鉱だった町で、負のイメージがあるが、どのようにして魅力を表現していけばいいか。(東武トップツアーズ(株))

講師からのアドバイスなど

- ・まずは育成の担い手が地域にどうかどうか重要である。そして、何をガイディングするのかを整理する必要がある(安全性、体験価値など)。

- ・移動時間が長いとガイドの負担も大きくなる。ワクワク感を醸成するような情報の提供やゲームの導入も考えられる。

- ・ATTA調査では、トリップアドバイザーの利用率が高くなっている。そこにひっかけることも検討に値する。

- ・サイクリング自体がインタラクティブな体験である。ガイドは、先頭と後ろでケアするのが良い(イタリアの事例も同様)。参加者同士がコミュニケーションを取れるよう、場づくりを工夫すると良い(所々で立ち止まっての説明など)。

- ・歴史として伝えることは問題なく、興味を持つ人もいると思う。過去だけでなく、現在(今を生きる人、現在につながる文化など)と絡めていけばいい。

Ⅱ .ATWS 開催に向けたPSA・DOA コース案の磨き上げ

1. 評価シート作成

- ①2019年度GCC事業を中心とした過去実績からの知見
- ②国内有識者の知見を活かした改善
- ③ATTA知見を活かした改善

2. 評価シートによる評価

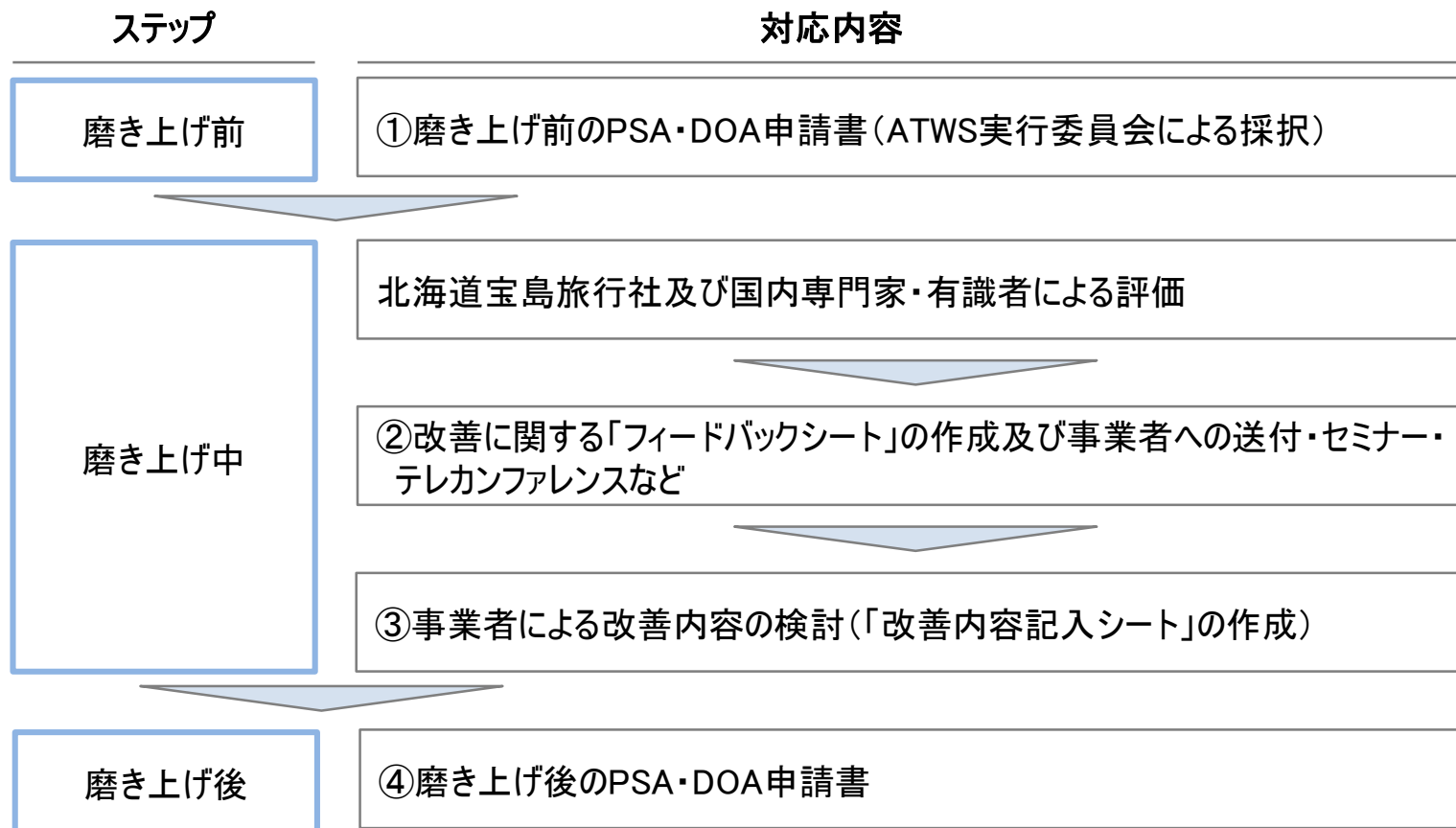
3. PSA・DOAコース磨き上げ(シート及び実踏)

- ①事務局による現地確認・面談
- ②AT専門家チームの知見注入(評価シート+実踏)
- ③PSA・DOAコース実施者に対するフィードバックの実施

4. 磨き上げ成果

事業成果について

事業成果は、磨き上げ前のPSA・DOA申請書内容から磨き上げ後のPSA・DOA申請書内容への変化という形で表される。その過程においては、北海道宝島旅行社及び国内専門家・有識者の評価及びフィードバック、それに対する事業者の改善内容意向が反映される。



成果(一例)

ここでは、「①PSA申請書(磨き上げ前)」「②フィードバック及び③改善対応」「④PSA申請書(磨き上げ後)」の一例を掲げ、全体は資料編に掲載する。

<①PSA申請書(磨き上げ前、抜粋)>

P S A

(応募フォーム1)

「ATWS2021 北海道」に係るエクスカージョン
プレ サミット アドベンチャー (Pre Summit Adventure, PSA)
応募フォーム

【ツアー概要】

コース名 (25文字以内)	(メインアタリでタイトルと概要が分かるように記載してください) (英) Experience to highest of Japan, Canoe & Cycling in Kamikawa and Souya (日) 日本最北の地を目指して 上川・宗谷 カヌーとサイクリング	
ストーリー (200文字以内)	日本の最北に位置する宗谷岬をカヌーとサイクリングで目指すツアーです。 「北海道」と命名した松浦武四郎がたどった天塩川の源流のひとつ、名寄川でリバーウオークを体験したのち、天塩川をカヌーで下ります。最後は川が注いだ海と陸地の境界を自転車で行き、北へ北へと「宗谷岬」を目指します。昔々の人々の道跡や北海道の先住民アイヌの文化をたどりながら、北海道の自然と文化を体感します。	
メインアクティビティ	・天塩川リバーカヌー(11km) ・オロロンラインサイクリング(50km)	難易度: 3
ハイライト (各25文字以内)	・沢の流れを歩き昔の人々の道跡に触れる「名寄川リバーウオーク」 ・護岸されていない自然のままの川を下る「天塩川カヌー」 ・利尻富士を眺めて日本の最北の地を目指す「オロロンラインサイクリング」	

1 応募者	事業者名	ANA セールズ株式会社	
	代表者名	代表取締役社長 高橋 誠一	
	旅行業の種別	北海道 第 種/ 限定	観光庁長官 第 1656 号
	連絡先	所属・役職: 訪日旅行部課長 氏名: 松本 昭浩	Tel: 050-3756-7142 e-mail: a.matsumoto@anas.co.jp
2-1 連携事業者 ※AT ツアーオ ペニターと が存在する地 域が含まれる 場合	事業者名		
	代表者名		
	旅行業の種別	第 種/ 限定	第 号
	連絡先	所属・役職: 氏名:	Tel: e-mail:
2-2① 連携事業者 ※上記以外	事業者名	NPO 法人しもかわ観光協会	
	代表者名	会長 石谷 英人	
	旅行業の種別	北海道 第 種/ 限定	地域限定 第号
	連絡先	所属・役職: 事務局長 氏名: 高松 峰成	Tel: 01655-4-2718 e-mail: nposhimokan@gmail.com

3 共同事業者	旅行業の種別	北海道 第 種/ 限定	第 号
	連絡先	所属・役職: 氏名:	Tel: e-mail:
	事業者名		
	代表者名		
4 旅行期間	旅行業の種別	北海道 第 種/ 限定	第 号
	連絡先	所属・役職: 氏名:	Tel: e-mail:
	5 催行地域	令和3年9月15日(木) ~ 令和3年9月19日(日) 4泊5日 空知、石狩、後志、胆振、日高、根室、樺山、上川、留萌、 <u>宗谷</u> オホーツク、十勝、釧路、根室 (※該当するものに○をつけてください)	
	6 催行人員	最少催行人員4名 最大人員 10名 (最大16名まで)	
7 コース名 (25文字以内)	(英) Sea Kayak Adventure in Japan's Far North: 5-Day Guided Tour (日) 日本最北シーカヤックアドベンチャー ~ガイド付きツアー5日間~ (8人想定) 大人1名 317,000円(税別) (10人想定) 大人1名 302,000円(税別)		
8 旅行代金			
9 メインアクティビティ	シーカヤック		難易度: レベル3

成果(一例)

10 行程表

		アクティビティ・文化体験等のコンテンツ (食事の場合、特別食対応の可否、内容等について記載してください)	・アクティビティ等の所要時間 ・ガイド事業者名、サポート人数等 ・移動時間、宿泊施設の形態等 (注1)	ストーリーとの関係性(なぜ選んだのか)
1日目	午後	旭川空港集合 <移動> 旭川空港→旭川市内 車で30分	旭川空港 13:30 発 →川村記念館 14:00 着	北海道の先住民アイヌの歴史と文化に触れ、自然との共生を学ぶ。
		■アイヌ文化体験 場所：川村力子トアイヌ記念館	・内容：アイヌ文化の説明と体験 (ムックル演奏、アイヌ衣装、紙切り) ・所要時間：2.5時間 ・事業者：川村力子トアイヌ記念館 ・ガイド：川村久恵氏 ※川村力子トアイヌ記念館副館長	
		<移動> 旭川市内→ホテル 車で15分		
	夕食	地産食材を使った炉端焼き 場所：居酒屋ユーカラ ※ベジタリアン対応可		
2日目	朝食	和・洋食バイキング		
	午前	<バス移動> ホテル→まちおこしセンター コモレビ 車で2時間	ホテル 9:00 発→下川町 11:00 着	
	昼食	地元食材を使ったランチBOX 場所：まちおこしセンター コモレビ ※ベジタリアン対応可		

2日目	午後	■名寄川ハイカー	・内容：名寄川支流の沢歩き体験 ・所要時間：3時間 ・地形：石・砂利の沢 ・事業者：「NPO しもかわ観光協会」 ・ガイド：関部 峻久氏 ※取得認定：レスキュー3Japan、 急流救助技術者 Level 1、 北海道アウトドア検定 ・サポート：1名	化石がゴロゴロ転がる沢を歩き、古代の人々が道具として掘り出した跡を見つける。 太古からのこの土地の歴史と、山から生じる川の流れを体験することで、自然と人のつながりを感じる。
		<移動> 名寄川支流→ホテル 車で30分	下川町 16:00 発→名寄市 16:30 着	
	夕食	地ビールと地産食材を生かした洋食 施設：美深白樺ブルワリー		
3日目	宿泊	ホテルマイステイズ名寄	・宿泊施設タイプ：ホテル ・客室形態：洋室(バス・トイレ付)	
	朝食	和・洋食バイキング		
	午前	<移動> ホテル→美深町 車で30分 ■天塩川リバーカヌー 美深橋→びふかアイランド	名寄市 9:00 発→美深町 9:30 着 ・天塩川を下るリバーカヌー体験 ・所要時間：3.5時間 ・距離：11キロ ・地形：護岸工事されていない川 ・事業者：コスモスカヌー企画 ・ガイド：高橋里志氏 ※取得認定：レスキュー3、 日赤・消防救命講習、 元日本カヌー連盟指導員 ・サポート：2名 ※参加者スキルによりコースのアレンジが可能 ※天候、水量によりコースを変更	北海道の大河天塩川。北上する流れに沿って、北へ北へとカヌーは流れます。その昔はアイヌの人々が暮らした天塩川の川岸は護岸されており、原始の面影を残す風景が楽しめます。
	昼食	地元食材を使ったランチBOX 場所：美深アイランド ※ベジタリアン対応可		

成果(一例)

3日目	午後	<移動> 美深町→ホテル 車で2時間	美深町 14:30 発→豊富町 16:30 着	
	夕食	地産食材を使った料理 場所: ホテル豊富 ※ベジタリアン対応可		
	宿泊	ホテル豊富	・宿泊施設タイプ: ホテル ・客室形態: 洋室 (バス・トイレ付) ※世界でも珍しい油分を含んだ温泉	
4日目	朝食	和食セットメニュー		
	午前	<移動> ホテル→サロベツ湿原センター 車で20分 ■オロロンラインサイクリング (前半) サロベツ湿原センター→ こうほねの家 (30km) <移動> こうほねの家→大沼パ ードハウス 車で30分 ※前半ルートで参加者の スキルを見極めたいう えで、希望者はそのまま実 走が可能。	ホテル 9:00 発→サロベツ湿原セン ター 9:20 着 ・海岸沿いの絶景道路オロロンライン をサイクリング ・所要時間: 4時間 ・距離: 50キロ ・地形: 舗装道路 ・事業者: サイクリングフロンティア ・ガイド1: 石塚裕也氏 ※取得資格: JCA サイクリングガイ ド普及員 ※サイクリング歴 31年 ・ガイド2: David Barnett ※取得資格: JCGA 日本サイクリング ガイド協会エリートガイド ※サイクリング歴 43年 ・ガイド3: 秋元謙一 ※取得資格: JCA 公認サイクリング リーダー ※サイクリング歴 25年	海と陸地の境 目を走る、日 本でも有数の シーニックル ート「オロロ ンライン」を 自転車で駆け 抜ける。 左手に雄大な 利尻富士を眺 めて、北へひ た走るその先 は、日本の最 北端 宗谷 岬。北へ北へ と進んできた この旅のフィ ナーレで、遠 成感を味わ う。
	昼食	地元食材のおにぎり 場所: 大沼パードハウス ※ベジタリアン対応可		
	午後	■オロロンラインサイ クリング (後半) 大沼パードハウス→宗 谷岬 (20km)	・マスターガイド1名、サポート2名 ・サポートカー(1台・援助者2名) ※参加者スキルによりコースのアレ ンジが可能	

	<移動> 宗谷岬→ホテル 車で30分	宗谷岬 15:30 発→ホテル 16:00 着	
	夕食	海鮮食材中心の郷土料理 場所: 車屋 源氏	
	宿泊	サフィールホテル稚内	・宿泊施設タイプ: ホテル ・客室形態: 洋室 (バス・トイレ付)
最終日 (札幌 への到 着 時 刻、場 所、交 通手段 を明記 するこ と)	朝食	和・洋食バイキング	
	午前	市内自由散策	
	昼食	地元駅弁 場所: 景色を堪能しつつ 移動の電車内で	
	午後	<移動> 稚内→札幌 電車で5時間30分	稚内駅 13:01 発→札幌駅 18:25 着
(注意事項)			
注1 可能な限り次の項目を記載してください。			
(1) ガイド名又はガイド事業者名			
(2) サポート人数			
(3) アクティビティは、期間、距離、地形(歩道、舗装、未舗装など)、標高の増減(該当する場合)			
(4) 宿泊施設は旅館/ホテル/民宿/ペンション等の別及び客室の形態			
注2 行程や日数に応じ、適宜行を追加してください。			
11 ツアーの全体構成			
(1)-① コースにおける 地域ならではの ストーリー (200字程度)	日本の最北に位置する宗谷岬をカヌーとサイクリングで目指すツアーです。 「北海道」と命名した松浦武四郎がたどった天塩川の源流のひとつ、名寄川でリバ ーウォークを体験したのち、天塩川をカヌーで下ります。最後は川が注いだ海と陸 地の境界を自転車で行き、北へ北へと「宗谷岬」を目指します。昔々の人々の痕跡 や北海道の先住民アイヌの文化をたどりながら、北海道の自然と文化を体感しま す。		
(1)-② ハイライト (各25文字程 度)	・沢の流れを歩き昔の人々の痕跡に触れる「名寄川リバーウォーク」 ・護岸されていない自然のままの川を下る「天塩川カヌー」 ・利尻富士を眺めて日本の最北の地を目指す「オロロンラインサイクリング」		
(1)-③ 地域理解が深ま るような777-設 計か	・北海道の先住民であるアイヌ伝統文化を学び、自然への尊敬と共生を学ぶ。 ・川歩きで河原に無数に転がる化石や、昔の人々が残した痕跡を見つけ、カヌーで は川辺に食わず動物たちと出会い、この地域の自然を学ぶ。 ・サイクリングでは、雄大な利尻富士を望む絶景とこの地域の特徴である北風に耐 えて進む。		

成果(一例)

(1)~④ コース上における文化施設や休憩所などの配置状況	・1日目 川村カトリック記念館(駐車場:○、水:○、トイレ:○) ・2日目 まちおこしセンター コモレビ(駐車場:○、水:○、トイレ:○) ・3日目 美深アイランド(駐車場:○、水:○、トイレ:○) ・4日目 サロベツ温泉センター(駐車場:○、水:○、トイレ:○) ・4日目 浜勇知展望休憩施設こうほの家(駐車場:○、水:○、トイレ:○) ・4日目 大沼パードハウス(駐車場:○、水:○、トイレ:○) ・4日目 宗谷岬(駐車場:○、水:○、トイレ:○)
(1)~⑤ ATTAの提唱する右の「5つの体験価値」のうち、どの分野に注力したツアーか。	当てはまるもの一つに○をつけてください ユニークな体験 ・ 内面の変化 ・ <u>ウェルネス</u> ・ 挑戦 ・ ローインパクト
(2) 環境への負荷を最小化するための取組	・環境への負荷を避けるために、フードマイレージを考慮し、地元食材を使った食事に注視した旅程としている。 ・お客様に水筒の持参をお願いし、ペットボトル等の化合物は使用を控える。 ・移動とアクティビティを組み合わせるなどし、CO2排出削減に配慮した。(カヌー11km、サイクリング50km、稚内→札幌鉄道利用400km)
(3) 地元産品の活用や地域の雇用創出など、地域経済へ貢献するための工夫	・地域DMOや地元ガイドの活用を優先し、地域に根差したガイド育成に貢献する。 ・食事は地元食材を利用した食事を提供する。
(4)~① ツアー商品として継続的に顧客に提供する体制の構築	・同内容の行程で継続的な商品化対応可能。 ・欧米豪を含む海外旅行会社に対しB2B販売が可能。 ・海外現地法人、およびグループ会社の海外支店の活用。(欧州12都市、北米・太平洋11都市、豪州2都市に拠点あり) ・自社メディアでの海外市場展開(JAPAN TRAVEL PLANNER サイト)。
(4)~② 顧客の嗜好やスキルに応じた組立てやオプションの設定状況	・カヌー、サイクリングでは参加者スキルに合わせて走行距離の調整可能。 ※カヌー:希望者には上級者向けコース設定が可能。 ※サイクリング:希望者には、ノシャップ岬までの距離を延長など。 ・サイクリングでは、リタイア者の救済のためサポートカーを用意し、E-bikeも準備し、極力、参加者が自力でゴールできるようサポートする。
12 コンテンツ	
(1) 地域住民との交流など、双方向性のある体験・アクティビティ	・アイヌ文化について、川村カトリック記念館にて、アイヌ末裔を含むスタッフから伝統楽器や衣装体験、古式舞踊を学び交流を行うとともに、アイヌ文化や北海道の歴史を学ぶ。 ・アクティビティ体験時も、参加者と地元の人々・スタッフが、双方向に関係性を構築できるよう、語学に長けたスルーガイドが橋渡しとなり交流を深める。
(2) 北海道ならではの、または当該地域でしか体験できないユニークなコンテンツ	・旅のゴールを宗谷岬とすることで、北海道の地理的条件を活かして、日本のそして東アジアの最北の地を目指す。 ・上流の沢から始まり海へと流れる天塩川を下り、オロロン街道に沿って日本海と利尻富士を見ながら進んでいくことで、川から海まで北海道の自然を満喫出来る。

(3) アクティビティや体験における、チャレンジングな要素の有無と内容	有 ・ 無 ・ 検討中 (○をつけてください) 内容: ① 名寄川リバーウォーク 右だらけの沢を進み、希望者は滝で釣れた魚をその場で試食も可能。 ② 天塩川カヌー川下り 瀬を超える時にカヌーが揺れる不安定感にスリルを感じる。参加者のスキルに応じて瀬の多いコースを設定。 ③ オロロンラインサイクリング 風に自力で立ち向かい、迫り着いたゴール地点、日本の最北 宗谷岬で感じる達成感はひとしおのもの。
13 安全性	
(1)~① 全体の行程と内容、必要な携行品や装備、事前に取得すべき顧客情報等の整備状況	<お客様が用意するもの> ・日差しよけの帽子 ・サングラス ・動きやすく、濡れてもよい服装 ※速乾性の素材(ポリプロピレン・ポーラテックスなど)が望ましい。 ・体温調整可能な服(防風、防寒対策のため) ・運動靴(濡れてもよい靴、サンダルやゴム長靴は厳禁) ・日焼け止め ・タオル ・水筒 ・雨具 ・メガネをご着用の方は、メガネ脱落防止用のメガネベルトのご用意 <弊社が用意するもの> ・リバーウォーク:胴長、ヘルメット、手袋 ・カヌー:カヌー、パドル、ライフジャケット、手袋 ・サイクリング:自転車、ヘルメット ・飲料水 ・スナック(シリアルバーなど、車移動中のフリーサービス)
(1)~② 免責事項を適切に整理し、顧客に説明することができるか。	<事前に取得するお客様情報> ・アクティビティごとの経験レベル ・国籍、パスポート番号 ・緊急時の連絡先 ・生年月日 ・身長、体重 ・靴サイズ ・アレルギーの有無 ・持病、常時服用薬の有無 ・食事制限の有無 ・免責事項は事前にサイトへの掲載と予約時に規約や条件書を説明して同意の元に申し込み手続きを開始する。 ・リバーウォーク、カヌー、サイクリングは、アクティビティ開始前に書面とガイドから口頭で免責事項の説明を実施する。

成果(一例)

(2)-①-ア 応急処置に関するスキル・知識などが十分にあるか。	※ツアーガイドに北海道アウトドアガイド有資格者がいる場合、ガイド名及び認定番号を記載すること。 <ガイドの取得認定> ① リバーウォーク ガイド：園部 峻久氏 北海道アウトドア検定、レスキュー3Japan、急流救助技術者 Level 1 ② カヌー ガイド：高橋 里志氏 レスキュー3Japan、日赤・消防救命講習、元日本カヌー連盟指導員 ③ サイクリング ガイド：石塚 裕也氏、David Barnett 氏、秋元 謙一氏 全員 JCGA 資格あり。サイクリングに特化したファーストエイド対応が可能。 札幌市普通救命講習受講済 2009 年より取得、2 年ごと更新。
(2)-①-イ ツアー催行中に予想される事故や怪我に対して適切な医療品等が用意されているか。	※ツアーガイドに北海道アウトドアガイド有資格者がいる場合、ガイド名及び認定番号を記載すること。 ・ファーストエイド救急セットを持参。 ・当社社員がスルーガイドとして同行し、万が一の事故などが起こった場合は、道内の当社支店と連携し、すぐにサポートできる体制を組む。
(2)-② 外国人の利用に対応できる豊富なサイズのギアやウェアの貸出しの可否及び内容	可 ・ 否 ・ 検討中 (○をつけてください) 内容： ① リバーウォーク ・ 胴長は体形にあわせてベルト調整可能、靴サイズは 20cm～28cm まで対応。 ② カヌー ・ カヌー用具一式、ライフジャケット (体形にあわせてベルト調整可能) ・ ヘルメット (コースによる) ③ サイクリング (お客様の身長とスキルにあわせて用意可能) ・ ロードバイク (MURR 社製) MURR 軽量アルミフレーム (1500g) + カーボンフォーク シマノ クラリス 16speed、シマノ WH-R500、バナレーサー (カテゴリ S) サイズ：S・M・L、重量：約 10kg ・ クロスバイク (GIANT 社製) スペック：・シマノ アセラ 24speed サイズ：XS、S、M 重量：約 11 キロ ・ ロードバイク 8 台、レディースロードバイク 2 台、クロスバイク 20 台、レディースクロスバイク 3 台、補助として e-bike を用意 (現段階で 5 台確保) ・ ヘルメット ・ 膝パットは使用しない (可動域が狭くなり、運転に影響するため)

(2)-③ 悪天候時の代替案の有無及び内容	有 ・ 無 ・ 検討中 (○をつけてください) 内容： ・ 天候と参加者希望を考慮し、前後行程の組み換えや時間短縮などの調整を行い、可能な限り予定しているアクティビティの実施を目指すものの、実施不可の場合は以下を予定。 ① リバーウォーク、② カヌー 朱鞠内湖遊覧、美深町トロッコ王国、砂澤ビッキ記念館 ③ サイクリング 稚内市内観光 (旧瀬戸邸、北防波堤ドーム、宗谷岬、ノジャップ岬)、サロベツ湿原センター
14 英語対応	可 ・ 否 ・ 検討中 (○をつけてください) 内容： ・ 英語で記載した説明書面の準備あり。 ・ 事前にお客様が確認できるよう必要な携行品や注意事項などを英語で用意し、必要に応じて当社の英語が堪能なオペレーターが口頭でも説明する。 ・ ツアー催行時は、企画内容を熟知した自社社員 (スルーガイド) または英語対応が可能なアドベンチャートラベルガイド (アクティビティリーダー) が英語で説明する。 ・ サイクリングは、ガイド 3 名とも海外経験があり英語対応可能。 石塚 裕也氏 : 海外にて選手経験あり David Barnett 氏 : 海外在住経験あり 秋元 謙一氏 : 海外サイクリング経験あり
(1)-② 事故や災害発生時に、英語で対応方法の説明や指示ができるか。	可 ・ 否 ・ 検討中 (○をつけてください) 内容： ・ 英語スキルにたけた英語圏の海外駐在経験者、または海外添乗等の経験 (添乗員歴 15 年から 25 年) を重ねた自社社員がスルーガイドとして同行する。 ・ ツアー催行中は、自社社員 (スルーガイド) または英語対応が可能なアドベンチャートラベルガイド (アクティビティリーダー) が英語で説明する。
(2) 英語で自然や歴史、見所等を説明できるか。	可 ・ 否 ・ 検討中 (○をつけてください) 内容： ・ 英語スキルにたけた英語圏の海外駐在経験者、または海外添乗等の経験 (添乗員歴 15 年から 25 年) を重ねた自社社員がスルーガイドとして同行する。 ・ ツアー催行中は、企画内容を熟知した自社社員 (スルーガイド) または英語対応が可能なアドベンチャートラベルガイド (アクティビティリーダー) が英語で説明する。

成果(一例)

<②フィードバック及び③改善対応>

ここでは、改善の要望(②フィードバック:黒字部分)及びそれに対する事業者の努力姿勢(③改善対応:赤字部分)を示している。

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【全体】 ターゲット設定	(1) ・特にフィードバックを受けていない項目であるが、リバーウォーク、リバーカヌー、サイクリングいずれもアクティビティ初心者で参加できる設定であり、体力に自信がない方もターゲットとしたい。
	(2) ・ツアー全編を通じてアイヌ文化にふれながらの進行をコンセプトとしており、体を動かすアクティビティのみならず、歴史・文化に興味のある方をターゲットとして取り込みたい。(アイヌ文化体験では伝統文様の切紙や伝統楽器演奏などの体験もツアーに含まれる)
	(#) ※③改善対応:フィードバックに対する事業者からの努力姿勢に説明用の番号を付与

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【全体構成】 (1)ー① コースにおける地域ならではのストーリー	・ストーリーを繋ぐためのスルーガイドの存在が見えないため、新たに設定するか、またはアクティビティガイドがその役割を連携して行えるよう、関係性を強化する必要がある。 〉スルーガイドのアサイン 全体を通してストーリーを一貫させる役割として、スルーガイドは当コース内容を熟知した社員添乗員をアサインし、ツアー開始時～進行時(バス内)などで各アトラクションとコースのコンセプトの関連性を意識した案内ができるようにする。 ・ツアーの全体像を説明する機会を設ける必要がある。ストーリーとあわせて行程全体に反映させていけることがキー。アジアで、日本で、北海道で、同エリアがどういったエリアかの説明が重要。大きな視点で、同エリアならではの歴史を伝えることがより価値を高める。アイヌ関連言えば、最北端まで赴くのであれば、樺太や沿海州、千島までに分布していたことや、モンゴルや中国本土との関係性なども俯瞰して組み込みたい。 ・それぞれのアクティビティは魅力的だが、ATツアーにおけるコーディネーターの要諦は全体の組み合わせ・最適化・高付加価値化であるため、そうした観点での意義づけは継続して重要。 〉アイヌ文化とストーリーのつながりが薄くならないようにする (4)・各アクティビティ参加時に、アイヌ由来の地名、アイヌ文化由来の特産品などのガイドを行う。 ・スルーガイドの説明のポイントは「アクティビティの説明＋アイヌ文化との関連」とする。 ・具体的なアイヌ文化施設として「川村記念館」のほかに「砂澤ビッキ記念館」にも立ち寄る。

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【全体構成】 (1)-②ハイライト	・ガイドもそうした素養を備えると思うが、コーディネーターとしてもケアが必要。バスでの移動時間等の演出方法が、プレーヤーの良さを引き立てる。通常のガイドはもちろん、お茶・菓子、音楽など同エリアを伝える内容を準備があると良い。 ・コーディネーターが準備すべき資料をもう一度参照後作りこみが必要と思われる。 〉各アトラクションにおける、「何がポイントか(ツアーコンセプトとの関連)」を明確にする。 (5)① ①アイヌ記念館 ・ツアー導入部として全体行程とアイヌ文化関連を説明付ける ・具体的なアトラクションを通じてアイヌ伝統を体験する(切り紙、ムックリ演奏など) (5)② ②リバーウォーク ・アイヌ語源の地名説明 ・昔の簡易集落が展開していた様子、名寄川支流の歴史(化石、鉱石) (5)③ ③カヌー ・アイヌ語源の地名説明 ・アイヌ伝統の食文化(ルイベ、チョウザメキャビア) (5)④ ④サイクリング ・独特の周氷河地形の宗谷丘陵 ・ホタテの貝殻を敷き詰めた白い道

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
(6) 【全体構成】 (1)~③ 地域理解が深まるような ツアー設計か	・今後、食事について具体的な記述があるとイメージしやすく尚可。また行程上ランチBOXが多いが、 温かい汁もの、食後のコーヒー等の準備があると良い 〉以下のポイントを改善 ・全編を通じてスルーガイドが地域名産品や植物の説明をしながら進行する。 ・食事に関して、可能か限り地元の食材利用へ調整する。 (名寄ではBOXではなく、しもかわうどん店へ変更し、地域との関わりをより深いものにする。 ・サイクリングコースにおいては、宗谷岬に到達する際に「宗谷丘陵」「白い道」を通過する。 ・宿泊バリエーションの観点より豊富温泉の宿泊を洋室ではなく和室で案内する。

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【全体構成】 (1)ー④ コース上における文化施設や休憩所などの配置状況	・行動食の補給場所も確認しておくとい。 >行動食の補給場所を予め計画する。(名寄市内、びふかアイランド、豊富市街地)
【全体構成】 (1)ー⑤ ATTAの提唱する「5つの体験価値」のうち、どの分野に注力したツアーか。	・価値あるコースの内容を、通して説明できるスルーガイドの設定が必要である >スルーガイドは海外添乗豊富な自社添乗員をアサインし、事前にコース内容を熟知したうえでコースの内容を案内できるよう準備する。
【全体構成】 (2)環境への負荷を最小化するための取組	・応募フォームには記載がないが、ランチボックスはプラスチック以外にするなど配慮が必要である。 ・行程内での飲料水や食事提供時に極力使い捨てプラスチック等の使用削減をおこなう >・ランチBOXなどはプラスチック容器を使用しない。 ・飲料水の確保を適宜タイミングで用意する。
【全体構成】 (3)地元産品の活用や地域の雇用創出など、地域経済へ貢献するための工夫	・大枠は期待が大きいものの、利用ホテル、行程設計、ガイドとの連携やコーディネーターとしての役割含むロジスティクス等に関して、ATの理解に関しては懸念が残る。 ・サイクリングガイドを、道北エリアを拠点とする事業者に変更できるとなると良い。もしくはスルーガイドが条件に合致することが望ましい。 ・既述だが、ホテル選定やコース内での休憩、食事全般の精緻化、そして何よりガイド・アクティビティ業者が経験豊かなプロフェッショナルと承知だがコーディネーターとしての役割を再度意識して対応してほしい >・引き続き地元観光協会との連携を継続する。 ・地域理解をさらに深めるべく、地元のお菓子などミニサプライズで提供予定(名寄、美深の道の駅立ち寄り)。

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【全体構成】 (4)ー① ツアー商品として継続的に顧客に提供する体制の構築	・画像や英語での行程表、説明文、担当者、連絡先等、AT顧客に見せることができるパンフレット、情報もしくは素材が整っているか確認する必要がある ・AT顧客にとって魅力的な宣材を用意することが必要。 (11) ・自社WEBサイト、海外支店を活用し海外市場での商談や販売を行う。 ・B2B取引先との連携準備は整っている。 ・画像や英文での説明については今後も整備・拡大をし、商談会や販促などで有効活用できる体制としたい。
【全体構成】 (4)ー② 顧客の嗜好やスキルに応じた組立てやオプションの設定状況	・食の嗜好に合わせて対応可能と記載があるが、大型観光向けのレストランであり対応レベルに不安が残るため、細かな調整が必要である。 (12) ・カヌー、サイクリングのアクティビティについては難易度調整が可能な状態を継続する。 ・食事については、大型レストラン利用であってもメニューの事前調査およびアラカルト注文にて対応予定。
【コンテンツ】 (1)地域住民との交流など、双方向性のある体験・アクティビティ	・地域ガイドや事業者との交流があるが、それらを結び付けてストーリー化するスルーガイドの存在が必要である。 ・アイヌ文化体験・アクティビティ実施中も考慮されているが、ツアー全体での機会を増やす余地はあり。 (13) ・各ガイドとスルーガイドとで綿密に事前打ち合わせを行い、ストーリー一貫性を持たせ、重複案内も排除する。 ・カヌー体験では実施後にカヌー工房訪問を追加し、参加者とのインタラクティブな時間を創出予定。 ・途中に立ち寄る地元店舗での対話機会をなるべく確保する。
【コンテンツ】 (2)北海道ならではの、または当該地域でしか体験できないユニークコンテンツ	・上記を結び付けてストーリー化するスルーガイドの存在が必要である。 (14) ・「なぜここで」体験する、食べる、をスルーガイドがストーリーを確実に説明できるよう十分な準備を行う。

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【コンテンツ】 (3) アクティビティや体験における、 チャレンジングな要素の有無と内容	サイクリングはほぼ平坦地であると思われるため、宗谷丘陵のライドや白い道を通るルートなどを加えて、チャレンジ要素を追加するとよい。 》・サイクリングでは宗谷丘陵ライドを追加し、併せて地域PRもしている白い道も立ち寄る。 上級者に向けては前半区間と後半区間をつなぐ中間区間も一気走行するルートも対応可能。
【安全性】 (1)-①全体の行程と内容、必要な 携行品や装備、事前に取得すべき 顧客情報等の整備状況	(特に指摘なし)
【安全性】 (1)-②免責事項を適切に整理し、 顧客に説明することができるか。	(特に指摘なし)
【安全性】 (2)-①-ア応急処置に関するスキル・ 知識などが十分にあるか。	(特に指摘なし)

(15)

成果(一例)

項目	改善内容記入欄(自由記入)
【安全性】 (2)-①ツアー催行中に予想される事故や怪我に対して適切な医療品等が用意されているか。 (16)	・現地での緊急時フローを考慮しておくといよい。 〉・ファーストエイドキット持参、現地支店との連携体制をしっかりと準備いたします。
【安全性】 (2)-②外国人の利用に対応できる豊富なサイズのギアやウェアの貸出しの可否及び内容 (17)	・その他アクティビティの備品含め、使用するギアのコンディションや品質が一定以上であることを確認する必要がある。 〉・リバーウォークのウェーダーについてはM～Lサイズ、セット数の確認済み(実踏視察済み) ・サイクリングギアに関してもクロス、ロードの保有台数確認済み。 ※他、ライフジャケットやヘルメットなどフリーサイズギアについても十分な個数の確認済み。
【安全性】 (2)-③悪天候時の代替案の有無及び内容 (18)	・代替案が、全体行程の流れから外れた観光地巡りになっているため要再考。 〉・リバーウォーク、カヌーに関しては雨天でも実施可能。ただし河川増水情報によっては実施不可。 ・サイクリングは強風時に実施不可。代替としてサロベツ湿原センターにて自然観察&ボードウォーク対応予定。 ※または豊富町フットパスコース。いずれもONSENストロノミーツーリズムで2020年実施経験あり。
【英語対応】 (1)-①MIC及び免責事項に関し、英語の説明資料が用意されているか。また、英語で口頭説明できるか (19)	・MICの中に「こんな人におすすめ」「期待できる体験」などの形で、ターゲットを想定した記載や、顧客側から見て自身にふさわしいツアーかを判定できる情報を提供することが望ましい。 〉・MICで「こんな人におすすめ」「期待できる体験」を記載し参加者自身がふさわしいツアーか判断できる準備。

成果(一例)

<④PSA申請書(磨き上げ後)>

PSA-01

Experience Northern Japan by Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya



If you would like to have a different and unique experience of travelling in Japan, this extraordinary tour definitely will be an excellent choice!
It covers Asahikawa to the Northern Japan – including Cape Soya, across the River Teshio to absorb the rich culture of Hokkaido and discover it's natural wonders. You will not only enjoy the astonishing views, but can also relive the ancient times of the indigenous Ainu people. We will introduce you to the history of Mr. Takeshiro Matsuura, who was an adventurer back in 19th century and played a significant role in naming this amazing place as "Hokkaido"

5 Days Itinerary

Day 1: Meet the group in Asahikawa a- Ainu culture experience (D)
Day 2: River walking (around 3 hours) in Nayoro River (B, L, D)
Day 3: Canoeing (around 3.5 hours / 11km) in Teshio River (B, L, D)
Day 4: Cycling (50 km) along the Ororon Line (B, L, D)
Day 5: Transfer to Sapporo (B, L)

Remarks: B – Breakfast; L – Lunch; D – Dinner

ATWS 2021 1

(4)スルーガイドの説明のポイントを「アクティビティの説明+アイヌ文化との関連」に絞り、アイヌに関する説明をしっかりと行う。また、各アクティビティ参加時に、アイヌ由来の地内などを紹介する。

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Highlights:

- Explore the extraordinary nature of Hokkaido by doing three exciting activities – River Walking, Canoeing and Cycling
- Crossing the Teshio River, you will be immersed in both ancient and modern history
- 50km ride on the Ororon Line will be your unforgettable memory off in this trip

Location:

Northern Hokkaido - from Asahikawa to Wakkanani, is one of the best areas in Japan to enjoy the magnificence natures, spectacular scenery, and the dynamic vibes at the same time.

Main Activity: River canoe and cycling

Difficulty: 3/5 Moderate

Tour Dates: 15 September, 2021 – 19 September, 2021

Pax: Minimum 4 Maximum 10

Price: JPY325,000

[Route map](#)
[Day-by-day Itinerary](#)
[What's included](#)
[What we provide & What to bring](#)
[About us](#)
[Information and Requirements](#)
[Reservation & Cancellation policy](#)

ATWS 2021 2

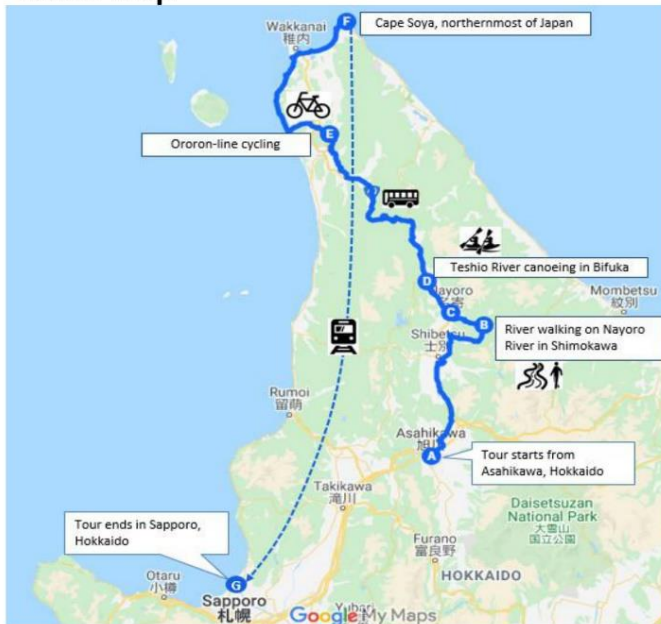
(19)ポイントが明確になったため、参加者自身の判断が行いやすくなる

(1)レベル3ではあるが、初心者も参加できる設定としてターゲットに取り込む

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Route map



Date	Visiting area	Distance to travel
Day 01	Asahikawa	—
Day 02	Asahikawa -> Shimokawa	approx. 89.4 km
Day 03	Shimokawa -> Bifuka -> Toyotomi	Shimokawa -> Bifuka approx. 38.1 km Bifuka -> Toyotomi approx. 111 km
Day 04	Toyotomi -> Wakkanai	approx. 39.8 km
Day 05	Wakkanai -> Sapporo	approx. 328 km

ATWS 2021

3

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Day-by-day Itinerary

September 15 - Day 1 - Experience the Ainu Culture

Welcome to Hokkaido! At your arrival in Asahikawa Airport or JR Asahikawa Station at 2pm, we warmly greet you and start the journey.

First, we take you to the Kawamura Memorial Museum. You can experience the Ainu culture through some programs such as a Mukkuri jaw harp musical performance, trying on Ainu costumes, and a paper cutting experience. You also learn about the history and culture of the indigenous Ainu people in Hokkaido and their coexistence with nature.

Dinner

Japanese grilled dishes with local ingredients at an izakaya Yukara, a traditional Japanese pub.

After dinner, stroll back to the hotel Hoshino Resort OMO7 Asahikawa at 8:00 pm.

Activity: Mukkuri musical performances, trying on Ainu costumes, paper cutting experience

Meals provided: Dinner

Accommodation: Hoshino Resort OMO7 Asahikawa



ATWS 2021

4

(2)文化体験もあるため、歴史・文化に興味のある人もターゲットとする

(5)①スルーガイドにより、ツアー導入部として、全体行程とアイヌ文化との関連を説明する

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

September 16 - Day 2 - Experience the river walk

Starting a new day with a breakfast buffet, we leave the hotel at 9:00 am and take a two-hour bus ride to get to the site of today's first activity. Then, we enjoy a 3-hour river walking tour on Nayoro River. Shimokawa has been heralded as a model city for other rural towns in Japan.

This is a relaxed and fun day, when we will go river-trekking in Nayoro River, as it's relatively less intense and more relax. Walking through the river with mangrove trees on both sides, embraced with different species of birds and plants, sunlight and the autumn breeze here, surely this is a peaceful escape from our daily stressful lives. While walking, we can also discover Ainu's history and their trace secretly hide under this riverbed over ages. The fossils underneath are absolutely exquisite here and we count on this rich mineral soils and gentle water stream to nourish the motherland of Shimokawa. Leading to the end is a small waterfall, where we can chill out a bit, have some coffee or snacks, or even can dip into this clear and fresh water to have a refreshing break.

Lunch

After river walking, you will have one of Shimokawa's specialties — hand-stretched udon noodles for lunch at Minamiya. They have a refined taste and smooth texture.

Dinner

Before heading out for dinner at Bifuka Birch Brewery, we go back to our hotel at 4:00pm to take a short break. For dinner tonight, local beer and western style meals with local ingredients will be served. After the delicious dinner, we return to the hotel to spend the night.

Activity: River walking on Nayoro River

Activity details: Difficulty : 2/5 Easy active
Time required: approx. 3hr

Meals provided: Breakfast, Lunch, Dinner

Accommodation: HOTEL MYSTAYS Nayoro



ATWS 2021

5

(5)②スルーガイドより、アイヌ語源の地名説明、集落、歴史などをしっかりと伝える

(6)地元で評判の「下川うどん」にメニューを変更

(12)レストランにてメニューの事前調整を実施

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

September 17 - Day 3 - Exciting River Canoe

We start our day with a breakfast buffet served at the hotel and leave the hotel at 9:00 am. By a 30-min private bus ride, we arrive at the river canoe location in Bifuka Town.

Have you ever thought that canoes can be handmade? River canoeing for 3.5 hours for a total of 11 km takes place on Teshio River, one of the longest river in Hokkaido. This is part of Ainu's culture that still carries on today. We will have a chance to try out this unique canoeing on Teshio River. We can also see the enchanting reflections of the whole landscape in the river. Besides the mountains, many different birds and animals live there, and it has a different ambience in different seasons. Like the ancient Ainu, if you are lucky enough, you may see the lively salmon jump out from the river!

Before lunch, we take a break at Bifuka Onsen. You can enjoy the Onsen hot spring to get rid of your fatigue here.

Lunch

Today's food is made with local ingredients, and you will have "Sturgeon Tempura" for lunch at Forest Park Bifuka Island.

After lunch, we leave for a hotel in Toyotomi Town, arriving in after two hours by bus. At the hotel, we offer a dinner and a Japanese hot spring.

Toyotomi — one of the popular hot springs in Hokkaido! This is spectacular due to its uniqueness, full of healthy minerals and a fragrant smell, which makes it extremely rare in the world.

Not only can you relax in the warm water and stress out from the whole day activities, you can also enjoy a moment of peaceful and luxury.

(5)③スルーガイドより、アイヌ語源の地名説明や食文化をしっかりと説明する
(13)カヌー後、工房を訪問

ATWS 2021

6

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Dinner

A dinner using local ingredients served at the hotel restaurant.

Activity: River canoeing

Activity details: Difficulty: 2/5 Easy active
Distance: approx. 11km
Time required: approx. 3.5hr
Start : Bifuka Bridge
Finish : Forest Park Bifuka Island

Meals provided: Breakfast , Lunch , Dinner

Accommodation: Hotel Toyotomi



ATWS 2021

7

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

September 18 - Day 4 - Cycling along the seaside with a stunning view

You spend the whole day enjoying the activity that starts from 9:00 am to evening. We have a Japanese style menu breakfast at the hotel, then start a long cycling day.

The cycling route we follow is the Ororon Line, a part of Sarobetsu National Park and one of the most popular scenic routes in Japan, which runs along the coast of the Sea of Japan from Otaru to Wakkanai. We go cycling on a part of this 380 km route aiming to reach the Soya Area, the northernmost part in Japan. The cycling starts at Sarobetsu Wetland Center and finishes at Cape Soya. The total distance is 53 km and we break the route into 2 parts. The first part is 29 km of the Ororon Line from Sarobetsu Wetland Center to Kohone's House. Along the route, the magnificent Mt. Rishiri-fuji of Rishiri Island can be seen on your left. When we finish the first half route at Kohone's House, we take a bus to Onuma Bird House for lunch.

Lunch

The lunch on this day is a bento box with local ingredients, served at Onuma Birdhouse, which is a bird watching base.

Visiting swans at Lake Onuma is another highlight in Hokkaido that you don't want to miss. In autumn & winter months, lots of swans would stay at the narrow area that connects Onuma and Konuma. It's very impressive to see them touch down on the surface of this lake, while you enjoy their incredible songs.

After lunch, we start the second part of the tour, which has a total length of 25 km, from Onuma Bird House to Cape Soya via White Road. This is also a part of Ororon Line, and we ride along the seaside and then go through the "White Road" covered with crushed scallop shells. The environmentally friendly "White Road" with a 3 km road paved with used scallop shells is stretching toward the sea. This is an exquisite location where a beautiful contrast of the white road, blue sky, and green hills and a 360-degree panoramic view can be enjoyed. If you feel tired and want to skip the second half, a support car is ready for you. As we are gradually heading north you can feel more accomplishment as the finale of this trip is near.

ATWS 2021

8

(5)④ & (6) & (15)
サイクリングにおいて、
地元産品(ホタテ貝)
に関連する「ホワイト
ロード」への立ち寄り、
宗谷丘陵の成り立ち
を説明する

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Dinner

Before dinner, we head to a hotel for tonight at 4:00 pm to take a short break.
"Octopus Shabu-shabu" is served at a local restaurant Kurumaya Genji. It is a pot dish of thinly sliced, fresh, giant octopus and is one of the specialties of Wakkanai.

Activity: Ororon Line cycling

Activity details: Difficulty: 3/5 Moderate
Distance: approx. 54km
Time required: approx. 4hr
Start: Sarobetsu Wetland Center
Finish: Cape Soya

Rest space: Kohone's House , Onuma Bird House

Meals provided: Breakfast , Lunch , Dinner

Accommodation: Surfeel Hotel Wakkanai



(6)稚内の地元料理である「たこしゃぶ」の説明を記載。

ATWS 2021

9

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

September 19 - Day 5 – Transfer to Sapporo

This is the last day of this tour. You can enjoy a Japanese and western style buffet at the hotel, and later there is some more free time for last-minute explorations before our departure. Our tour guide will escort you to the railway station to take a JR express train leaving Wakkanai at 1:01 pm and the tour ends in Sapporo. We hope that you enjoy the trip and we would be delighted to see you again.

Lunch

A box lunch sold at a railway station, a pleasant lunchtime while enjoying the scenery seen from the train window.

Activity: -

Difficulty: -

Activity details -

Meals included: Breakfast , Lunch

Accommodation: -

Accommodations :

	Hotel Name	Room type	Bed size (cm)	Room size	Facility Type	Onsen /SPA	WiFi
Sep 15	Asahikawa Hoshino Resort OMO7	NON-SMK Studio Single Room	115 x 192	18m ²	City Hotel	SPA	O
Sep 16	Hotel MYSTAYS Nayoro	NON-SMK Semi-DBL for SGL use	120 x 192	12m ²	City Hotel	X	O
Sep 17	Hotel Toyotomi	Japanese style	Futon	12.m ²	Ryokan	Onsen	X
Sep 18	Surfeel Hotel Wakkanai	NON-SMK Single Room	110 x 200	19m ²	City Hotel	X	O

*Basically en suite private rooms provided

(9)ランチボックスはプラスチック容器を使用しない。

(6)ホテル豊富な宿泊部屋を洋室から和室に変更。

ATWS 2021

10

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

What's included

- A well-experienced guide, and activity guides for river walk, river canoeing and cycling.
- Lecture on the Ainu culture and the Ainu cultural experience
- Necessary equipment for river walk, river canoeing and cycling
- Meals included in the itinerary
- Transports included in the itinerary
- 4 nights of accommodation as outlined in the itinerary

What's not included

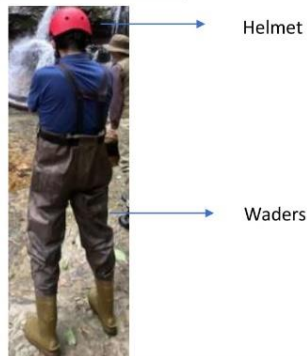
- Personal expenses
- Alcoholic drinks

What We provide & What to bring

We provide

- River Walk: waders, helmet, gloves
- Canoeing: Canoe, paddles, life jackets, gloves
- Cycling: Bike, helmet

River Walk information



ATWS 2021

11

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

River Canoe information



Original hand-made Canoe



BIKE information

Hybrid BIKE



e.g. Type : GIANT ESCAPE

Road BIKE



e.g. Type : MUUR A-670

ATWS 2021

12

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

What to bring

This tour includes different kinds of activities and you might get wet during some of them. We strongly recommend you bring clothes that are comfortable to move around in, dry quickly (materials such as Polypropylene, polar latex, etc.) and allow you to adjust your body temperature (Windproof and protection against the cold). For footwear, waterproof athletic shoes are preferred.

River walk :

- Waterproof and quick-drying long sleeve clothes that are comfortable enough to move around in.
- Water Bottle

River canoeing :

- Quick-drying long sleeve shirts and long pants(or swimsuit)
- River shoes or shoes that are okay to get dirty or wet
- Waterproof bag
- Towel
- Hat
- A spare change of clothes
- Water Bottle

Cycling:

- Quick drying cycle tops and padded cycle shorts
- Long sleeve layering
- Tights for riding or rain pants
- Lightweight jacket(Windproof, Waterproof)
- Cycle shoes
- Water Bottle

ATWS 2021

13

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

What to bring

Recommended/Optional items:

- Personal toiletries
- Personal first aid kit
- Sunshade hat
- Sunglasses
- Sunscreen
- Umbrella or rain wear
- If you wear glasses - eyeglass safety to prevent glasses from falling.

ATWS 2021

14

成果(一例)

PSA-01

Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

About us

ANA Sales Co., Ltd. was launched in 2003 to handle ticket sales and travel business operations for the ANA Group. Our mission is to provide a high quality of service and products and to deliver the most satisfying travel experience.

The Leisure Travel Business Division develops and markets original tour products. We are committed to fulfilling the expectations of our customers and offering unique and attractive and original tour products.

ANA has been highly commended [by SKYTRAX] for its consistently superior quality of service and for its dedication towards the further improvement of the overall passenger experience to meet the growing needs of global customers. Furthermore, ANA is currently the only Japanese airline to have achieved the exclusive 5-star status for 8 consecutive years.

Using the ANA Group motto "Trustworthy, Heartwarming, Energetic!" as the foundation of our operations, we will continue to treat our customers sincerely and provide safe travel products with high added value, while further improving our services through the united efforts of all of our employees.

Guides

Activities guide

Your activity guides are well-versed in local knowledge and intimately familiar with the unique characteristics of this area. They have professional skills and owned qualification. The cycling guides are certified by the Japan Cycle Tourism Association (JCTA) or Japan Cycle Tourism Association(JCA). The river walk guide is certified as Hokkaido Outdoor Guides given by the Governor of Hokkaido. And the river canoe guide used to be an instructor of the Japan Canoe Federation.

Tour coordinator

Our English-speaking and experienced guide provides you the best service, support and assistance during your tour with us.

Gear

Knowing the height of the participant and other relevant information in advance, we can prepare suitable bikes for your tour. Upon request, an electric assistant e-bike can be arranged.

(Registration required in advance and quantity limited)

Rode Bike: MUUR/Light-weight aluminum frame& carbon fork /Shimano Claris 16 speed/ Shimano WH-R500/Panaracer (Category S)/Sizes:S,M,L/About 10kg

Hybrid Bike: GIANT/Shimano Acera 24 speed/Sizes:XS,S,M/About 11kg

*Depending on the arrangements, above items are subject to change.

ATWS 2021

(1)e-bikeオプションにより、レベル3ではあるが、初心者も参加できる設定としてターゲットに取り込む

(12) e-bikeオプションにより、難易度調整が行えるようにする

(17)ギアの十分な種類・個数を用意する

PSA-01

Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Activities Guide Qualification

River Walk



Takahisa Sonobe

- Staff of NPO Shimokawa Tourism Association
- Hokkaido Outdoor Guide
- Rescue 3 Japan
- Swift water rescue level 1

(13)スルーガイドと各ガイドは打ち合わせをしっかりと行い、ストーリーに一貫性を持たせる
(21)スルーガイドと各ガイドの役割をはっきりさせる

Cycling



Yuya Ishitsuka (Master guide)

- Master JCGA cycling guide
- Certified in First Aid
- Over 30 years of cycling experience



David Barnett(Leading guide)

- Elite JCGA cycling guide
- Certified in First Aid
- Over 43 years of cycling experience

ATWS 2021

16

成果(一例)

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Information and Requirements

Dietary Restrictions

Please inform us of any food allergies or special dietary requirements and we will be happy to accommodate you. However, there is no guarantee that we will be able to accommodate all food intolerances and special diets.

Emergency Response Plan

A first-aid kit is always available during the tour. All activity guides are medically trained and certified by the Red Cross as First Aid Providers or have taken the Standard First Aid Course by fire departments in Japan. Also, our Asahikawa branch is located near activity spots, so our staff can provide appropriate assistance in an emergency.

Hospitals near activities spots are as follows.

- River Walk: Nayoro City General Hospital, about 20-minute drive away.
- River Canoe: Nayoro City General Hospital, about 30-minute drive away.
- Cycling: Wakkanai City Hospital, about 30 to 50-minute drive away.

Weather Conditions

- Asahikawa

Asahikawa City, located in the Kamikawa Basin, has a typical inland climate. Since the annual temperature range is more than 50° C, there is a large difference in temperature. In autumn, the weather is cyclical as a low pressure system or front moves through the vicinity of Hokkaido. The temperature difference between day and night is large, and if the weather is clear around dawn, the temperature drops significantly due to the radiative cooling phenomenon.

- Wakkanai

Autumn in Wakkanai is the best season for outdoor activities, with sunny days and an average temperature of around 17° C. At the same time, thunderstorms and rainfall are most prevalent in Wakkanai, with about 60% of the year's lightning occurring between September and October.

Asahikawa Weather Data for September

Average temperature: 16.2° C
Average low temperature: 11.1° C
Average high temperature: 21.3° C
Precipitation: 135mm

Wakkanai Weather Data for September

Average temperature: 16.3° C
Average low temperature: 13.3° C
Average high temperature: 19.3° C
Precipitation: 133mm

ATWS 2021

17

(16)ファーストエイドを
確実に準備し、緊急
時の東京と現地との
間の連携を強化する
(20)緊急対応用の
書面を準備

PSA-01 Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Reservation & Cancellation Policy

Payment Methods

Once your booking is confirmed, we will inform you the payment procedure by mail. You can settle the payment by Visa or Mastercard.

Cancellation

Cancellation Date	Cancellation Fee
21 or more days prior to the starting day of the tour	Free
20 to 8 days prior to the starting day of the tour	20% of the Tour Fare
7 to 2 days prior to the starting day of the tour	30% of the Tour Fare
1 day prior to the starting day of the tour	40% of the Tour Fare
On the date of departure	50% of the Tour Fare
Cancelled after the start of the tour Failure to show without notice	100% of the Tour Fare

*Refund process may take up to two months depending on when the refund request is received, and the closing date and refund processing procedure conditions of your credit card company. It will be credited to your credit card at the time you purchased the package.

ATWS 2021

18

成果(一例)

PSA-01

Experience Northern Japan, Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya

Reservation & Cancellation Policy

Disclaimer

ANA Sales reserves the right to change these guidelines and disclaimers at any time.

• You specifically acknowledge that ANA Sales is not liable for defamatory, offensive, infringing or illegal materials of any third party, and ANA Sales reserves the right to remove such materials without liability.

• In performing its obligations under the terms of its tour contract, should ANA Sales cause damage to the customer through willful negligence or fault, ANA Sales shall be liable for such damages. However, this only applies if the damage report is made within two years reckoned from the day following the occurrence of the damage.

• ANA Sales should not be liable for damages incurred by customers as stipulated above if any of the following reasons applies.

1. Nature disaster, war, civil unrest, and alteration or cancellation of tour itinerary due to such causes.
2. Cessation of services related to transportation or accommodation facilities, and tour itinerary alteration or cancellation owing to such causes.
3. Governmental orders, or isolation resulting from infectious diseases.
4. Accidents occurring during free time.
5. Food poisoning.
6. Theft.
7. Delays, stoppages, changes of schedule and route in relation to transportation facilities, and tour itinerary alterations and/or shortened stays at destinations owing to such causes.
8. Any matter beyond ANA Sales's (or its licensees' or licensors') reasonable control. Even if such party has been advised of the possibility of such.

• Please be aware that you may encounter risks in the activities included in this tour. We do not guarantee that there will be no accidents on the tour. You must follow the attention and instructions of each guide. We reserve the right to terminate the travel contract if you cause a disturbance to other guests or interfere with the smooth conduct of group activities.

Partner Company

NPO Shimokawa Tourism Association

1-1 Kyoeimachi Shimokawa-cho, Kamikawa-gun, Hokkaido 098-1203, Japan

Wakkanai Tourism Association

3-6-1 Chuo, Wakkanai-shi, Hokkaido 097-0022, Japan

Tour Operator / Contact

ANA Sales Co., Ltd.

Address : Front Place Nihonbashi, 2-14-1, Nihonbashi, Tokyo 103-0027, Japan

Contact: inb03@anas.co.jp

ATWS 2021

19

以上の他にも、行程表上には紐付けて記載することは難しいものの、次のような改善も図られた。

- (3)(8)(21)スルーガイドは、海外添乗経験の多い社員を配置。コースを熟知させ、体験とコンセプトの関連性を意識した案内を行うよう訓練させている。
- (6)スルーガイドが地域名産品や植物などをしっかりと説明する。
- (7)(9)(10)スルーガイドは、名寄市内、美深町内、名寄市内などで、行動食の提供を行う。その際には、地元のお菓子や飲料水などを用意する。
- (11)会社として、海外市場での商談や販売を行っていく。そのため画像や文章(英文)もしっかりと準備する。
- (14)スルーガイドはここで体験あるいは食事する意味を把握し、説明を行えるようにする。
- (18)河川増水の場合のカヌーの代替、強風時のサイクリングの代替手段をしっかりと確保する。

成果

<PSAについて>



Pre-Summit Adventure (PSA) とは

ATWS開催国で、本大会実施前に行われる数日間のアドベンチャーツアーの総称。

2019年スウェーデン大会ではスウェーデン王国全土において、その国で行うことが出来るアドベンチャーや文化体験などを直接経験することが出来、開催国のアドベンチャーツアーの現状や、自然保護に対する取り組みなどを学ぶことが出来るように、全土にまんべんなくPSAツアーが分散された。



通常20～25種類のPSAが用意されており、開催の約2～3週間前までに予約が必要となる。開催内容や開催地は多岐にわたり、スウェーデンの場合は北部に行くとオーロラやサーミ族交流などの文化体験が多くなり、南に行くほど、サイクリングやカヤックなど多種多様なアドベンチャーが用意されていた。

イメージ画像: PIXTA

成果

磨き上げを行いATTAに提出した全コースの一覧を以下に示す。 ※コース名の日本語については英語を翻訳したもの

番号	PSA-01
コース名	Experience Northern Japan by Canoeing & Cycling in Kamikawa and Soya (カヌーとサイクリングで最北の日本を体験 in 上川・宗谷)
コース概要(ストーリー)	カヌー・サイクリングで旭川から宗谷岬を含む北北海道、そして天塩川を渡り、北海道の豊かな文化を吸収し、大自然の素晴らしさを発見。
メインアクティビティ	サイクリング(豊富～稚内)、カヌー(天塩川)
催行会社	ANAセールス(株)
価格	325,000円

番号	PSA-02
コース名	Fishing in the Wilderness of East Hokkaido (ワイルドフィッシング イン イースト北海道)
コース概要(ストーリー)	知床・阿寒湖、東北海道2か所のフィッシンググラウンドを巡る5泊6日のフィッシングツアー。北海道の釣りのメッカでのフィッシングを堪能。
メインアクティビティ	フィッシング(知床、標津、阿寒)
催行会社	(株)JTB
価格	380,000円

成果

番号	PSA-03
コース名	Discover the Volcanoes of East Hokkaido (cycling/hiking) (東北海道の火山を知る旅(サイクリング/ハイキング))
コース概要(ストーリー)	阿寒・摩周国立公園など、日本最北の島、北海道の自然を満喫する旅。火山活動を間近で見ることができる、川湯・阿寒周辺の冒険を楽しむ。
メインアクティビティ	トレッキング(雌阿寒岳)、サイクリング(川湯～屈斜路～阿寒)
催行会社	(株)JTB
価格	271,000円

番号	PSA-04
コース名	A climb through time: experience geology and culture in Hidaka (時を超える登山: 日高の地学と文化を体験する)
コース概要(ストーリー)	貿易や馬の飼育の中心地として、豊かな歴史と文化を持つ、日高エリアでアポイ岳の登山を楽しむ。
メインアクティビティ	トレッキング(様似)
催行会社	(株)JTB
価格	260,000円

成果

番号	PSA-05
コース名	Adventure to the Center of Hokkaido Hiking and Rafting around Furano and Shimukappu (北海道の中心でアドベンチャー 富良野・占冠でハイキング＆ラフティング)
コース概要(ストーリー)	北海道の中心部、自然の景観が特徴的な2つの地域で、ハイキングとラフティングを楽しむツアー。富良野では、富良野岳に登り、占冠では赤岩青巖峡でラフティングを楽しむ。
メインアクティビティ	ラフティング(占冠～穂別)
催行会社	(株)JTB
価格	260,000円

番号	PSA-06
コース名	Lake Toya to the Sea of Japan 5 Day Cycling Tour (洞爺湖から日本海へ ～5日間サイクリングツアー)
コース概要(ストーリー)	支笏洞爺国立公園を巡るサイクリング＆カルチャーディスカバリーツアー。いくつかのチャレンジングな丘陵地帯を含むサイクリングを楽しむ。文化やライフスタイルを体験するのに最適なツアー。
メインアクティビティ	サイクリング(洞爺湖～余市)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	250,300円

成果

番号	PSA-07
コース名	5-Day Cycling Tour to the “End of the Earth” at Shiretoko （「地の果て・シリエトク（知床）」を目指す5日間サイクリングツアー）
コース概要（ストーリー）	元プロサイクリストのガイドと共にユネスコ世界自然遺産の知床、オホーツク海の海岸沿いを走り、知床半島に向かう。日本の“地の果て”を目指して、海岸線と中山間地を走る合計144kmのサイクリングを満喫。
メインアクティビティ	サイクリング（網走～知床）
催行会社	（株）北海道宝島旅行社
価格	230,000円

番号	PSA-08
コース名	Volcano Hiking in Akan-Mashu National Park 5-day tour in Eastern Hokkaido （阿寒・摩周国立公園での火山ハイキング ひがし北海道の旅5日目）
コース概要（ストーリー）	阿寒摩周国立公園を歩き、硫黄山、雌阿寒岳の山頂に足を運ぶ5日間のツアー。国土の70%以上を山が占める日本でも有数の規模を誇る国立公園を堪能出来る。
メインアクティビティ	登山（硫黄山、雌阿寒岳）
催行会社	（株）北海道宝島旅行社
価格	260,000円

成果

番号	PSA-09
コース名	Around Daisetsuzan National Park 6 Day Hiking & Rafting Tour (大雪山国立公園周遊 6日間 ハイキング&ラフティングツアー)
コース概要(ストーリー)	大雪山は「北海道の屋根」と呼ばれるほどの壮大な山並みが広がる。 「山の高さを知りたければ富士山に、山の広さを知りたければ大雪山に登ればいい」と語られる、チャレンジングな旅を楽しむ。
メインアクティビティ	登山(大雪山)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	295,000円

番号	PSA-10
コース名	Feel "real-life volcano museum" by hiking and cycling (ハイキングとサイクリングで「本物の火山博物館」を感じる旅)
コース概要(ストーリー)	洞爺湖有珠山ジオパークと黒松内町を発見・体験。アイヌ文化を学びながら、支笏洞爺国立公園等のユニークな場所を徒歩や自転車、船で体験。
メインアクティビティ	トレッキング(洞爺)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	265,000円

成果

番号	PSA-11
コース名	The Northern Hokkaido SDGs Experience: Forests, Farming, & Cultural interaction (道北のSDGs体験: 森、農園、文化交流)
コース概要(ストーリー)	女性限定の持続可能な旅行を目指した文化交流ツアー。森林浴やエッセンシャルオイル作りや、自然との共生を鹿ハンターの視点から学び、酪農家を訪ねて地元民との交流を楽しむ。
メインアクティビティ	文化体験(下川、西興部、滝上)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	205,000円

番号	PSA-12
コース名	Canoeing and Cultural Interaction Tour in Onuma Quasi-National Park (大沼国定公園でのカヌーと文化体験交流ツアー)
コース概要(ストーリー)	この4日間のツアーでは、火山が創り出す美しい景色を堪能し、活火山「駒ヶ岳」のハイキングを行うほか、農業体験や地元の食材を使ったBBQ、大沼でのカヌー体験や寺での「座禅」と「朝粥」、農家の方との交流を行う餅つきなどを体験する。
メインアクティビティ	カヌー(大沼)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	220,000円

成果

番号	PSA-13
コース名	Japan's Far East 7 Day Wildlife & Adventure Tour (日本の極東 7日間 野生生物&アドベンチャーツアー)
コース概要(ストーリー)	日本の最後の秘境とも言われている道東で、北海道ならではの動植物を観察。道東にある3つの国立公園を巡り、アイヌ文化、漁師料理、自然保護活動など、地域の人々の魅力と野生動物との出会いを求めるツアー。
メインアクティビティ	野生動物観察(屈斜路、知床、霧多布など道東周辺)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	420,000円

番号	PSA-14
コース名	Japan's Far North 5 Day Hiking, Sea Kayaking & Cycling Tour (日本の最北5日間 ハイキング・シーカヤック・サイクリングツアー)
コース概要(ストーリー)	日本最北端の国立公園、利尻・礼文・サロベツは、北海道の亜寒帯地域が持つ独特の自然美と、人里離れた冒険の宝庫である。このツアーは、訪れる機会の少ない日本の奥地への探検を夢見る冒険家に最適。
メインアクティビティ	シーカヤック(利尻)
催行会社	(株)北海道宝島旅行社
価格	317,000円

成果

番号	PSA-15
コース名	Kayak the Sacred Lake of Shikaribetsu in Central Hokkaido and Explore its Natural Beauty (道央の聖なる湖 然別湖をカヤックで巡り、その自然の美しさに触れる)
コース概要(ストーリー)	然別湖で自然との共存を学びながら、様々なアクティビティを体験。苔の森での散策では、珍しい動物との出会いや、動物の目線にたつことの出来るジップラインを楽しむ。カヤックでの湖の探索、周辺の湖畔の小道のハイキングも堪能。
メインアクティビティ	カヤック・トレッキング(然別湖)
催行会社	(株)日本旅行北海道
価格	212,000円

成果

<DOAについて>

Day of Adventure とは毎年世界各国で開催されるATWS Adventure Travel World Summit の本大会の前日に開催される催しで、開催会場の周辺(車で1～2時間ほどの距離)で行われる1日のみの、アドベンチャーツアーで開催地のアドベンチャーやその国の環境に対する取り組みなどを直に体験することができるイベントで、参加者は40程あるアドベンチャーから自身の好みやアドベンチャーの強度に合わせ、自らに合ったものを事前に選び体験に参加する。

DOA 22
Salt Sprayed Coastal Mountain Bike Ride
Adventure is FULL!

With the Koster Sea, Sweden's first marine national park just a stone's throw away, this bike tour will take us over some of Sweden's most beautiful islands. Not only that, we will also stop for a seaside lunch on a pier along the way, try some seaweed and take a...

Operator: Lagunen Camping & Stugor

Minimum Spots: 7

Difficulty

View Details

DOA 23
Kayaking in Sweden's only Marine
National Park
Adventure is FULL!

In Kosterhavet National Park, Sweden's first and only marine national park, we learn about this unique environment and the history of this area while kayaking from the island of Sydkoster to Ursholmen, Sweden's most westerly lighthouse. The highlights: Learn how Kosterhavet National Park is working to conserve species diversity while at the...

Operator: Lagunen Camping & Stugor

Minimum Spots: 6

Difficulty

View Details



成果

磨き上げを行いATTAに提出した全コースの一覧を以下に示す。 ※コース名の日本語については英語を翻訳したもの

番号	DOA-01
コース名	Discover Higashikawa 1-Day Cycling Tour (東川ディスカバリー: 日帰りサイクリングツアー)
コース概要(ストーリー)	豊富な水の恵みゆえの米どころ、東川の静かな美しさと小さな町の魅力を自転車で発見する、楽しくアクティブな日帰りツアー。
メインアクティビティ	サイクリング(東川)
催行会社	Adventure Hokkaido 合同会社
価格	21,000円

番号	DOA-02
コース名	Time Travel with the Ainu 1 Day Hiking & Culture Tour (アイヌとゆく歴史散策: 日帰り先住民文化ツアー)
コース概要(ストーリー)	日本の先住民アイヌ。彼らアイヌの生活と文化の過去と現在を発見するユニークな体験ツアー。
メインアクティビティ	先住民文化体験 & 軽ハイキング(旭川)
催行会社	Adventure Hokkaido 合同会社
価格	19,000円

成果

番号	DOA-03
コース名	Otaru Mountain & Market by Train 1 Day Hiking Tour (電車でゆく小樽登山&マーケット:日帰りハイキングツアー)
コース概要(ストーリー)	北海道中心都市札幌にほど近い港町「小樽」の、山から海を巡る。山頂から素晴らしい海の景色が望める山に登山し、午後は駅近くの地元で獲れた魚介類を販売する市場に立ち寄る。港町小樽の生活と海の恵みを体験するツアー。
メインアクティビティ	ハイキング(小樽)
催行会社	Adventure Hokkaido 合同会社
価格	17,000円

番号	DOA-04
コース名	Sapporo through the Lens 1 Day Walking & Photography Tour (レンズ越しに観る札幌:日帰り ウォーキング&撮影ツアー)
コース概要(ストーリー)	支笏洞爺国立公園や定山溪、日本三大夜景のひとつである藻岩山などをカメラ片手に散策するツアー。
メインアクティビティ	ウォーキング(札幌)
催行会社	Adventure Hokkaido 合同会社
価格	26,000円

成果

番号	DOA-05
コース名	Experience Ainu Cultural in Shiraoi and Hiking at Poroto Forest (白老でのアイヌ文化体験とポロトの森ハイキング)
コース概要(ストーリー)	国立アイヌ民族博物館が設立された地で、アイヌの人たちの案内でアイヌの歴史や実際の生活に飛び込んでいくツアー。
メインアクティビティ	異文化体験 & ハイキング(白老)
催行会社	ANAセールス(株)
価格	33,000円

番号	DOA-06
コース名	Cycling & Trekking in Niseko Annupuri (ニセコアンヌプリでサイクリング & トレッキング)
コース概要(ストーリー)	世界中のスキーヤーから「最高品質の雪」と賞賛されるニセコで、サイクリングやトレッキングをしながら雄大な自然を満喫。なぜこの地にパウダースノーが降るのかという謎を解きながら、ニセコならではの地形への理解を深めていく。
メインアクティビティ	サイクリング & トレッキング(ニセコ)
催行会社	ANAセールス(株)
価格	39,000円

成果

番号	DOA-07
コース名	Rafting in Shiribetsu River, Niseko (ニセコ 尻別川ラフティング)
コース概要(ストーリー)	地場産業の礎として日々の暮らしを支える“農林業”と、日本有数の清流“尻別川”。ラフティングやツリートレッキングで地域への理解を深め、この地域がどのように観光に活用されているのかを掘り下げた地域の歴史を巡るツアー。
メインアクティビティ	ラフティング(ニセコ)
催行会社	ANAセールス(株)
価格	29,000円

番号	DOA-08
コース名	【Rusutsu～Lake Toya】Mountain Bike Touring Long Course (【ルスツ～洞爺湖畔】MTBツーリング ロングコース)
コース概要(ストーリー)	自転車(MTB)で、広大な田園地帯を通り抜け、カルデラ湖である湖畔へと向かう。ダウンヒルなので、初心者でも安心して参加でき、収穫されたばかりの野菜をBBQランチで楽しむ。火山地帯に住む住民やコミュニティの様子を知る。
メインアクティビティ	マウンテンバイク(ルスツ～洞爺湖)
催行会社	(株)エイチ・アイ・エス
価格	20,000円

成果

番号	DOA-09
コース名	Ainu Culture Walking Guided Tour through Central Sapporo (札幌中心部のアイヌ文化散策ガイドツアー)
コース概要(ストーリー)	北日本最大の都市札幌は、北海道の旅の出発点である。アイヌの血を引くガイドと一緒に歩き、市街地に息づくアイヌ文化への理解を深めることで、北海道の他の地域での冒険旅行をより楽しむ。
メインアクティビティ	異文化体験(札幌)
催行会社	(株)エゾシカ旅行社
価格	16,500円

番号	DOA-10
コース名	Exciting Cycling – Revel in Ishikari’s Nature and History with All Your Senses! (石狩の自然と歴史を五感で感じる、エキサイティングなサイクリング)
コース概要(ストーリー)	古より利用され、アイヌの人々の重要な食料となり「カムイ・チェプ(神の魚)」と呼ばれるサケ。古くから産卵のために遡上してきた豊平川や石狩湾に沿った道を自転車で走り、石狩地方の鮭にまつわる歴史と文化を紹介する。
メインアクティビティ	サイクリング(石狩)
催行会社	(株)近畿日本ツーリスト北海道
価格	30,000円

成果

番号	DOA-11
コース名	Cycle Kitahiroshima! Visit fascinating historical and industrial sites passed down from Hokkaido's pioneer frontier days. (北広島サイクリング！ 開拓時代から受け継がれてきた魅力的な歴史的・産業的遺産を訪ねる)
コース概要(ストーリー)	石狩平野のほぼ中央に位置し、札幌に隣接する北広島市は、豊かな自然に恵まれている。このツアーでは、北海道の開拓時代と寒冷地農業の発展を知ることができる。
メインアクティビティ	サイクリング(北広島)
催行会社	(株)近畿日本ツーリスト北海道
価格	29,700円

番号	DOA-12
コース名	Sapporo South District Cycling and Light Mountain Climbing Tour – In Search of Pioneering History (札幌南区サイクリング&軽登山ツアー～開拓の歴史を求めて)
コース概要(ストーリー)	札幌市南区は、都市の魅力と自然を見事に調和させている。1700年代後半からの開拓者たちの歴史や当時の文化、生活の話を聞いたり、オリンピック開催の歴史遺産、岩石の発見による発展など、歴史が刻まれたフットパスをサイクリング、時に軽登山を通じて散策する。
メインアクティビティ	サイクリング&軽登山(札幌)
催行会社	(株)近畿日本ツーリスト北海道
価格	29,900円

成果

番号	DOA-13
コース名	Experience Wadaiko & a historical fishing lodge in Hokkaido (北海道の和太鼓 & 歴史ある漁師小屋を体験)
コース概要(ストーリー)	昔を体験する一日。伝統的な料理や世代を超えて活動している地元の太鼓集団によるインタラクティブなパフォーマンスを通して、ニシンブームの歴史と文化を紹介するユニークなツアー。
メインアクティビティ	地域交流体験(小平)
催行会社	(株)コササル
価格	46,500円

番号	DOA-14
コース名	Rafting and Gliding in Sorachi: Ishikari River Travels- Taking a Vantage Point of Migratory Birds (空知のラフティング & グライダー: 石狩川紀行～渡り鳥の視点で旅する)
コース概要(ストーリー)	このツアーでは、ラフティングやグライディングを通して、地域と自然の歴史を俯瞰する。ツアーの最後には、世界有数の渡り鳥の飛来地である宮島沼でマガンと出会う。
メインアクティビティ	グライダー & ラフティング(滝川)
催行会社	(株)シービーツアーズ
価格	48,000円

成果

番号	DOA-15
コース名	Uryu-numa Wetland Heaven Mystery Trekking (雨竜沼湿原 天上の秘境トレッキング)
コース概要(ストーリー)	北海道遺産の1つであり、ラムサール条約に指定されている湿原「雨竜沼・湿原」。静かな空気の中、雄大な湿原の木道を歩くと、まるで天空にいるような気分になる。ハイキングルートは、滝や吊り橋など変化にも富んでおり、雄大な湿原の風景は、秘境感と驚きをもたらす。
メインアクティビティ	トレッキング(雨竜)
催行会社	(株)JTB
価格	19,800円

番号	DOA-16
コース名	Bibai Cycling Tour and Visit the Oldest Sake Brewery in Hokkaido (美唄サイクリングツアーと北海道最古の酒造を訪ねる旅)
コース概要(ストーリー)	北海道のほぼ中央に位置する空知エリアは、炭鉱で栄え、現在は“農業と芸術の街”へと変貌を遂げている。今回のサイクリングでは、炭鉱の閉山から美唄の地域再生までの歴史を紹介。第二次産業や農業の多角化、芸術を通して、地域の人々の再生の物語を感じることができる。
メインアクティビティ	サイクリング(美唄)
催行会社	(株)JTB
価格	36,000円

成果

番号	DOA-17
コース名	Discover Shakotan Blue Marine adventure & Superb view hiking (積丹ブルーを発見 マリンアドベンチャー & 絶景ハイキング)
コース概要(ストーリー)	北の海藻風景や、特徴的で生物学的にも貴重な海中景観が息づく北海道で唯一の海中公園である積丹半島の豊かさを、シーカヤックやシュノーケリング、昼食から五感で感じる。
メインアクティビティ	シーカヤック、シュノーケリング(泊)
催行会社	(株)JTB
価格	25,800円

番号	DOA-18
コース名	Gan-wu District - Not changed for 100 years Mountain and sea life experience tour (岩宇地区 100年変わらない山と海の暮らし体験ツアー)
コース概要(ストーリー)	古来より山と海の自然から多くのものを享受できる地域の100年の歴史と生活を紐解きながら、“山と海の恵み”と“実際の生活”を体験。地元住民との親密な交流は、忘れがたい印象を与えてくれる。
メインアクティビティ	地域交流(共和、岩内)
催行会社	(株)JTB
価格	20,700円

成果

番号	DOA-19
コース名	Exchange culture and Ainu patchwork with local people. (地元の人たちとの文化とアイヌパッチワーク交流)
コース概要(ストーリー)	国立アイヌ民族博物館・公園がある白老町には、アイヌの伝統的な模様が刺繍施された、ひとつにつながった人の心を象徴する巨大なパッチワークがあり、訪れる人へのおもてなし、多文化共生の意味が込められている。アイヌにルーツを持つ女性から、刺繍作りを通してアイヌの人々の文化や精神性を学び体験する。
メインアクティビティ	文化交流(白老)
催行会社	(株)ジャルパック
価格	30,000円

番号	DOA-20
コース名	A trip to the history and culture of herring fishing in Otaru. (小樽のニシン漁の歴史と文化を知る旅)
コース概要(ストーリー)	前半では小樽周辺をクルージングし、かつてニシン漁が盛んだった小樽を陸だけでなく海からも探る。後半では、日本の漁師の大漁旗を実際に描き、水産業のユニークな歴史を学ぶ。
メインアクティビティ	歴史探訪(小樽)
催行会社	(株)ジャルパック
価格	26,700円

成果

番号	DOA-21
コース名	Cycling at “God’s Home, KAMUI KOTAN”, feeling the legend of AINU. （“神の里”神居古潭でサイクリング、アイヌの伝説を感じる）
コース概要（ストーリー）	カムイコタンでのサイクリングを通して、岩や川、山々に残されたストーリーを感じ、「カムイ（神）はあらゆる創造物に生き、人間や動物だけでなく生命も存在する」というアイヌの人々の考えを学ぶ。
メインアクティビティ	サイクリング&異文化体験（旭川）
催行会社	（一社）大雪山カムイミントラ
価格	29,800円

番号	DOA-22
コース名	DAISETSUZAN NATIONAL PARK AUTUMN FOREST WALK & CABLE CAR RIDE （大雪山国立公園 秋の森散策 & ケーブルカー乗車）
コース概要（ストーリー）	ケーブルカーやチェアリフトを利用して、森林限界の境目である黒岳7合目付近まで行き、周辺では野生動物の痕跡や生態系を観察することができるさわやかなネイチャーウォークを行う。日本最大の国立公園で、紅葉の絶景と爽やかな森林浴を楽しむ。
メインアクティビティ	軽トレッキング（上川）
催行会社	（DMO）大雪山ツアーズ
価格	40,000円

成果

番号	DOA-23
コース名	Historical Walking Tour in Mikasa Geopark (三笠ジオパークの歴史散策ツアー)
コース概要(ストーリー)	三笠ジオパークをガイドの案内付きで歩くことで、北海道の夜明けの歴史を学ぶとともに、かつて石炭産業で栄えた空知地方の過去、現在、未来を見通す。
メインアクティビティ	ウォーキング(三笠)
催行会社	(株)東武トップツアーズ
価格	20,000円

番号	DOA-24
コース名	Cycling & Canoeing Along the Toyohira River (豊平川でサイクリング&カヌー体験)
コース概要(ストーリー)	アイヌにとって「神の魚」「本物の食べ物」である鮭と同じ視点に立ち、水質改善により鮭が戻ってきた豊平川をサイクリングで上り、上流の静かな森で鮭料理とカヌーを楽しむ。
メインアクティビティ	サイクリング&カヌー(札幌)
催行会社	(株)東武トップツアーズ
価格	28,000円

成果

番号	DOA-25
コース名	Volcanos of the Niseko Mountain Range: Sulfur Mountain Hike with Hot Spring Experience (ニセコ山系の火山群:硫黄山ハイクと温泉体験)
コース概要(ストーリー)	ニセコ山の頂上までハイキングし、変化する風景を感じるとともに、ニセコ山脈の火山によってニセコでの生活がどのように形作られているのかを体験する。
メインアクティビティ	登山(ニセコ)
催行会社	(株)ニセコリゾート観光協会
価格	24,000円

番号	DOA-26
コース名	Niseko's Sustainable Lifestyle: Natural Food Experience & Canadian Canoe Tour (ニセコのサステナブル ライフスタイル: 自然食体験&カナディアンカヌーツアー)
コース概要(ストーリー)	環境保護に熱心で、日本政府から「SDGs未来都市」にノミネートされたこともあるニセコ町のサステナブルなライフスタイルを体験。持続可能な生活とは何かについて意見交換を行い、地元の旬の食材と一緒に食べ、日本有数の清流でカヌーをして、ニセコの自然を体と心に染み込ませる。
メインアクティビティ	カヌー(ニセコ)
催行会社	(株)ニセコリゾート観光協会
価格	20,000円

成果

番号	DOA-27
コース名	The Life Bringing Water of Mt. Yotei: Rafting Tour and Soba Making Experience (羊蹄山の生命力を育む水:ラフティングツアーとそば打ち体験)
コース概要(ストーリー)	豊富な自然の恵みである羊蹄山の湧き水は、羊蹄山周辺の住民にとっては神聖な場所として大切にされている。そんな羊蹄山の命の水を体感する。穏やかな流れの尻別川でのラフティングツアーで湧き水を楽しみ、日本の伝統的なそば料理を作って季節を味わう。
メインアクティビティ	ラフティング、ハイキング、文化体験 (ニセコ)
催行会社	(株)ニセコリゾート観光協会
価格	28,000円

番号	DOA-28
コース名	Take a Journey through the Sacred Lake, Lake Shikaribetsu and Meet its Unique Habitat (聖なる湖、然別湖を旅し、その独特の生息環境に出会う)
コース概要(ストーリー)	カヤックまたはウォーターグラスを用いたリバーウォッチのいずれかを選択したうえで、然別湖とその周辺を探索し、その独特の環境について学ぶとともに、この湖の神聖さを体感する。
メインアクティビティ	カヤック(然別湖)
催行会社	(株)日本旅行北海道
価格	32,000円

成果

番号	DOA-29
コース名	Tracing the Origin of SAKE Making in Otaru – Mt. Tengu Hiking Tour (小樽で酒造りの原点をたどる-天狗山ハイキングツアー)
コース概要(ストーリー)	小樽・天狗山をハイキングし、水の重要性について学ぶ。昼食後には、小樽で最も有名な酒造所である田中酒造を訪れ、その水を用いて実際に小樽で作られた日本酒を味わう。
メインアクティビティ	トレッキング(小樽)
催行会社	(株)日本旅行北海道
価格	24,500円

番号	DOA-30
コース名	Hike the Mountain of God “Kamui Nupuri” and learn about the Ainu (神の山“カムイ・ヌプリ”のハイキングとアイヌについて学ぶ)
コース概要(ストーリー)	日本の先住民族アイヌの歴史、文化、伝統を、国立アイヌ民学博物館やハイキングを通じて学び、体験する。
メインアクティビティ	軽登山(白老、登別)
催行会社	(株)日本旅行北海道
価格	34,000円

成果

番号	DOA-31
コース名	Take a Leave from the City and Wonder into the Great Nature of Lake Utonai (都会から離れてウトナイ湖の大自然に触れる)
コース概要(ストーリー)	原生のまま土地、湿地帯、複数の清流等で構成されているウトナイ湖の豊かな環境は、多くの植物や動物の最適な生息地となっており、渡り鳥の中継地として知られている。ツアーでは湖に多くの水を供給する川でカヌーを楽しみ、その後自転車で湖を一周する。
メインアクティビティ	サイクリング(苫小牧)
催行会社	(株)日本旅行北海道
価格	55,000円

番号	DOA-32
コース名	Hiking through the Historical Transition from “Coalmine” to “Tourism” of Yubari City (夕張市における「炭鉱」から「観光」への歴史的変遷を辿るハイキング)
コース概要(ストーリー)	夕張市はかつて炭鉱の街として発展したが、現在はメロン生産と観光に力を入れている。夕張の山をハイキングし、その後炭鉱の歴史を知ることができる炭鉱資料館を訪れ、最後にメロンの生産方法についても触れる。
メインアクティビティ	トレッキング(夕張)
催行会社	(株)日本旅行北海道
価格	38,000円

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

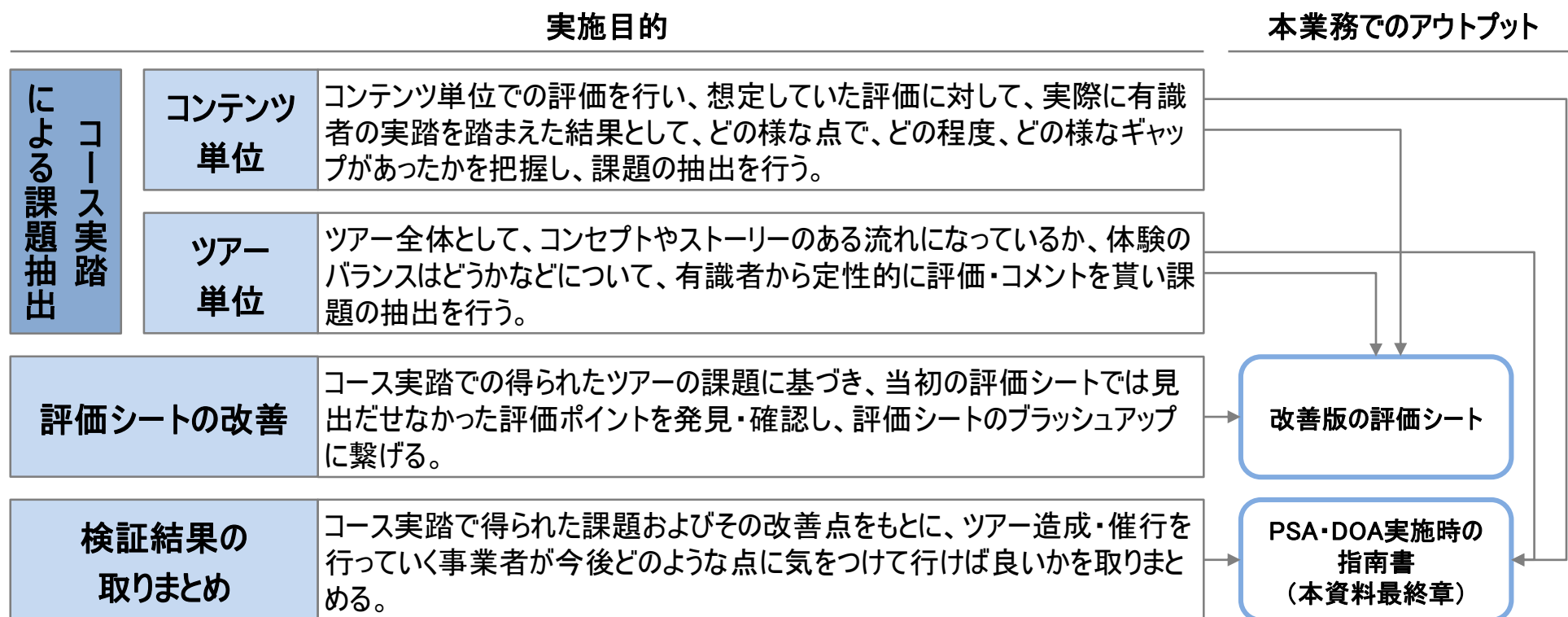
1.コース実踏による課題抽出

- ①モデルコース設計
- ②モデルコース実踏による課題抽出
 - 1. コンテンツ単位の課題
 - 2. ツアー単位の課題
- ③評価シートの課題と改善点

2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆

課題抽出のための検証の実施目的と本業務でのアウトプット

本業務では、事前に作成した評価シートをもとに理想形と想定されるツアーを造成し、そのツアーを実踏することでツアーの課題
≡ 評価シートの課題を導き出し、評価シートの改善を行うとともに、同様のポイントから今後PSA・DOAを実施時の事業者向けの
のアドバイスにつなげていくことを目的に実施する。



PSA・DOAを実施する事業者へ展開し、北海道全体のツアー品質の底上げを図る

①モデルコース設計

設計にあたり、2019年度GCC事業など、
これまでの蓄積をもとに参考とした資料

ATツアー設計の要諦

これまでのATTAとの取組やリサーチを経て策定したATツアー造成の際の要諦。これらを今回のモデルコース設計に活用した。

ATTAからのトレーニングプログラムや、ATTA幹部メンバーのコメント、ATWSでのツアー参加経験、他社提供のATツアーの分析などを基に、ATツアー設計時の以下の3つの要諦を策定した。

一貫したコンセプト を設ける

当該ツアーに興味を持ってもらった人に対して、どんなツアーなのか、どんな体験が期待できるのかを端的に説明できるコンセプトを設定しておく必要がある。これを設定しておくことにより、様々なガイドやプレイヤーが関わる中でも、体験を一貫したものにできる。

全体の流れに ストーリー性を持たせる

短日、複数日のツアーに関わらず、時間軸で考えて、導入から終了までをフラットに捉えるのではなく、気持ちの盛り上がりなどを考慮し、最後に満足度が高まるようなストーリーの流れを考慮しながら設計する。

体験に バリエーションを設ける

ツアー全体で同じ体験の繰り返しにならないようにバリエーションを設けたり、順番を考慮するなどの工夫を行う。
例) 自然: 山、海、森、川、など 文化: 衣食住など
アクティビティ: 緩急や、アクティビティ自体を実施するタイミング等

ATにおける「ストーリー」と「コンセプト(テーマ)」の定義の違い

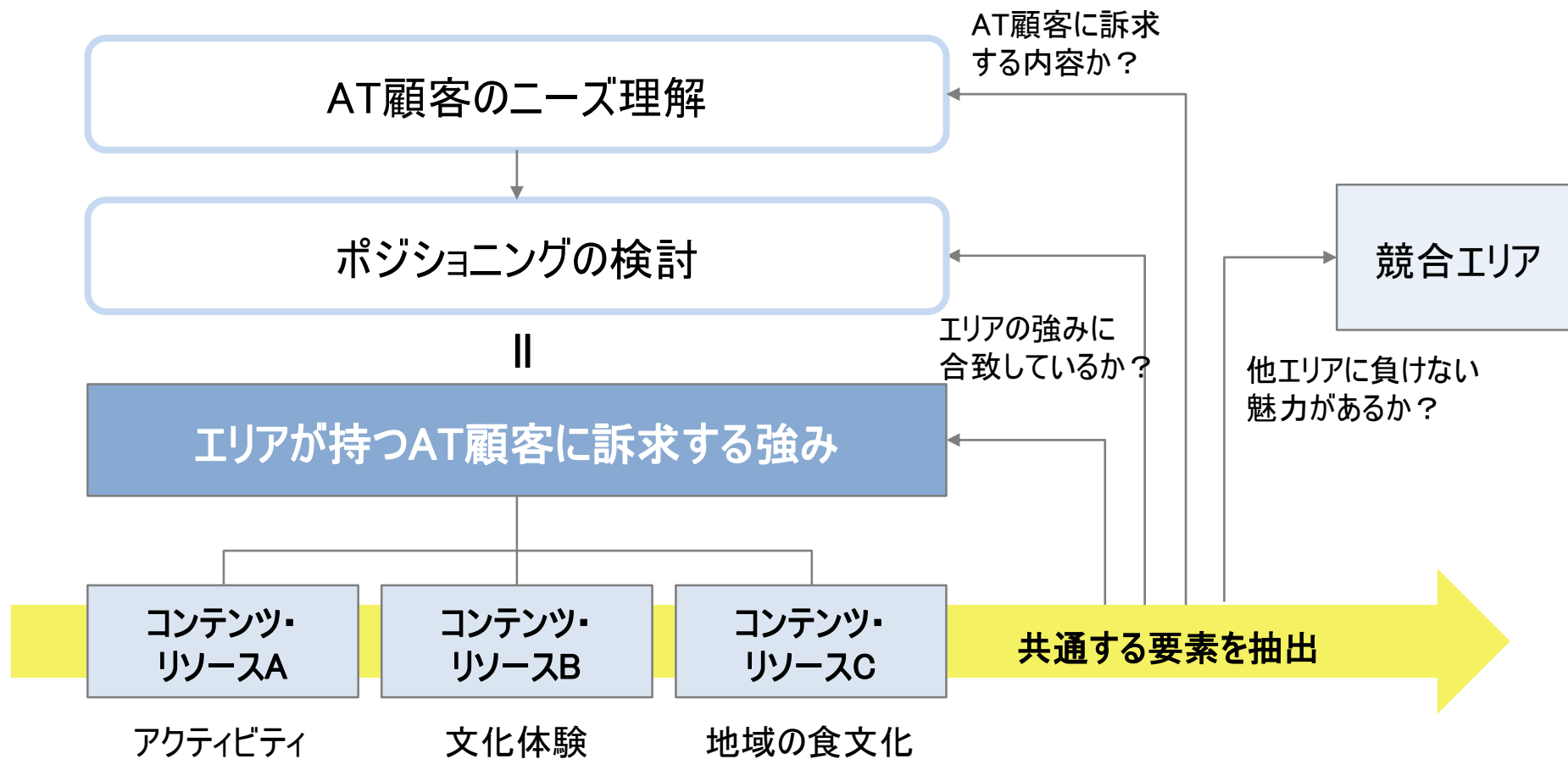
コンセプト(テーマ)があってもストーリーがない旅も、コンセプト(テーマ)は無いがストーリーがある旅も存在する。相互に独立した概念であるが、ATツアー造成に置いては双方を設定し、活用していくことが有用であり、重要である。

	「コンセプト(テーマ)」	「ストーリー」
概要	あるツアーを構成するときに、任意の体験や物事に特化したり、するときに設定するもの。そのツアーを作った意図や目的のようなものとも言える。	1. ある体験や物事がもつ歴史的背景や関係者の思いなども含んだ「物語」 2. ある体験をする上での、物事の「前後関係」や「流れ」を指すもの
活用の必要性	あるツアーを販売していくにあたって、 <u>顧客側に「どんなツアーなのか」を伝えていく際に非常に有効なものである</u> 。但し、コンセプト設定を行う際には、その「コンセプト」が顧客にとって魅力的なものであるかどうか、 <u>ニーズが一定あるかに注意が必要</u> 。	モノや体験には必ず何かしらの「物語」があり、それらをしっかり説明することで <u>体験価値は引き上がる</u> 。また、前後の体験との「流れ」は必ず存在するものであるため、 <u>その良し悪しはツアー設計時に必ず意識する必要がある</u> 。
活用例	アラスカでのツアーで、鮭の産地での1日の行程があるときに、そのツアーのコンセプトは「鮭」あるいは「鮭と地域との関わりを紐解く」などの様な位置付けになる。通常はツアー全体でのコンセプト設定が大事になるが、行程1日1日にコンセプトがあると、体験者としても1日の内容や期待感の想像がしやすく、より良い体験にする事ができる。	アラスカでのツアーで、鮭の産地での1日の行程があるときに、それぞれの体験の中で鮭と地域との関わり合いなどの「ストーリー(物語)」を語ることができる。また、体験が、「鮭を知る博物館」「鮭を見るトレッキング」「鮭を釣るフィッシング」「鮭を食べる食事」という場合には、「知る」→「見る」→「釣る」という流れの組み立ての方がよりワクワク感を保ちながら体験できるよい「ストーリー(流れ)」であると言える。

販売の観点や行程のわかりやすさのためには「コンセプト(テーマ)」があることは重要であり、AT顧客が満足いく体験を提供できるかどうかはストーリー作りに鍵がある

ATツアーコンセプト設計のアプローチの一例

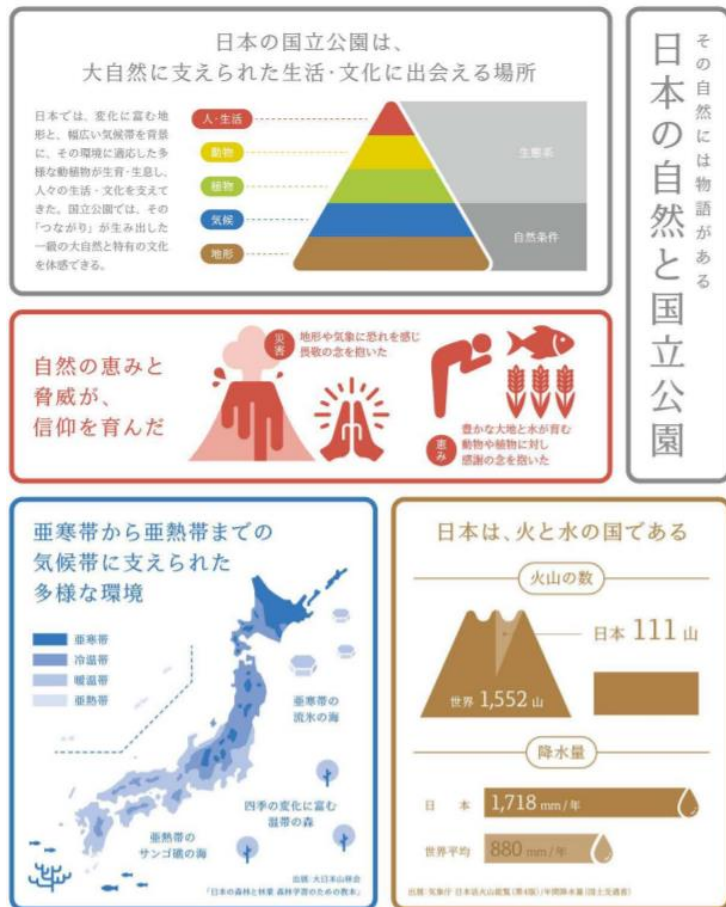
ATツアーコンセプト設計にあたっては、様々な方法がある。その地にすでにある歴史的なストーリーを活用したり(例: 中山道、ヨーロッパのトレイル)する方法も一般的ではあるが、その他には、地域のコンテンツやリソースから共通項を抽出して、地域にとって重要なその“要素“に関するツアーというコンセプト設計のあり方もある。



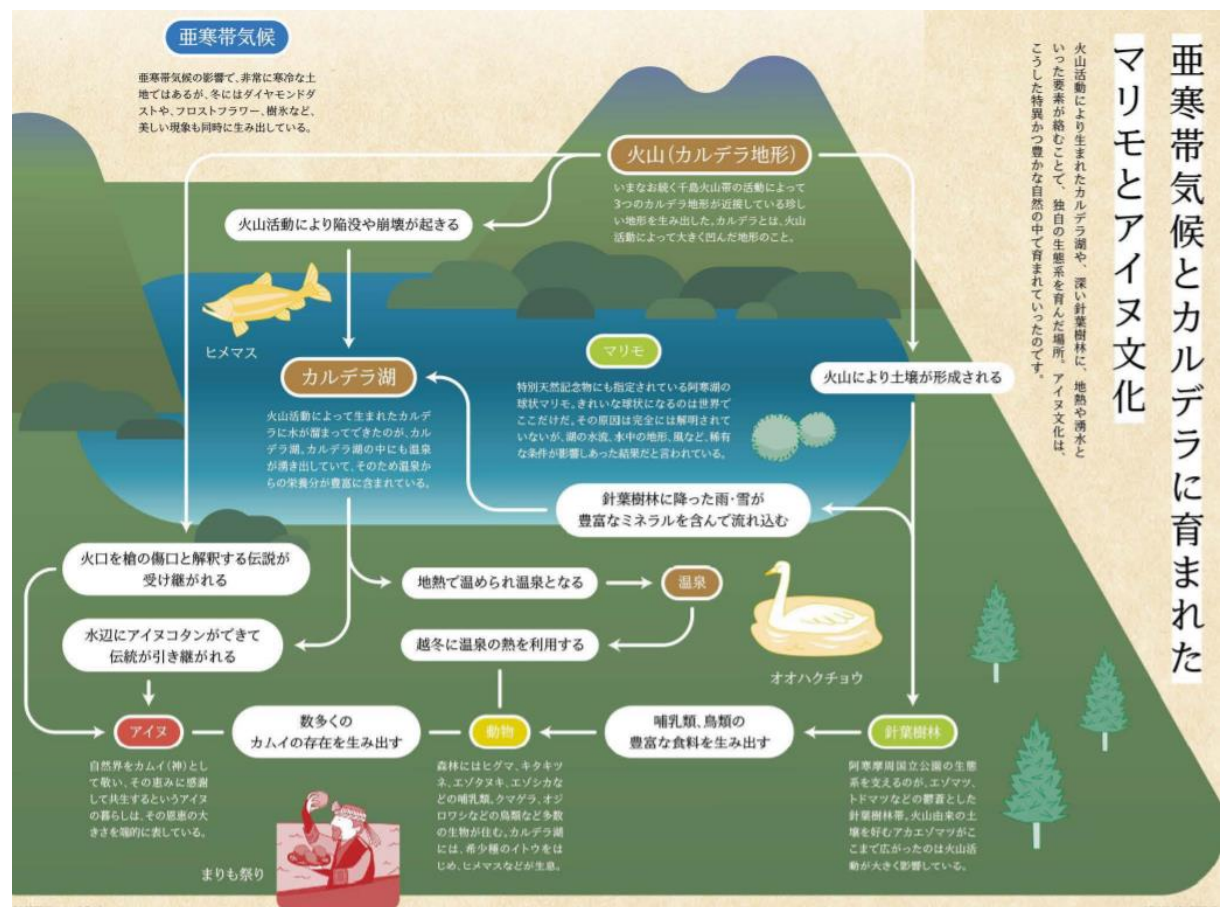
国立公園を軸とした地域のコンセプト設計例

阿寒摩周国立公園でのツアーコンセプト例:「3つのカルデラと湖、そして原生自然から感じとるカムイの存在」

コンセプト設計のヒントとなる自然と文化の背景



ツアーのストーリー設計に活かせるこの地の自然・文化の成り立ちの関係性



ATツアーをより顧客に楽しんでもらうためのストーリー設計のヒント

ATツアーをターゲットとする欧米AT顧客層に楽しんでもらうためには、前述のツアー構成の要諦に加えて、各エリアやコンテンツごとに以下の視点をもってストーリーテリングを意識しながら提供を行うことが望ましい。この点は特にガイドのスキルにも関わるため、ツアーを担当するガイドとの連携や認識共有が重要である。

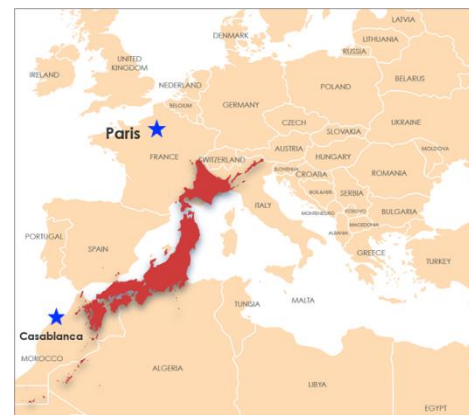
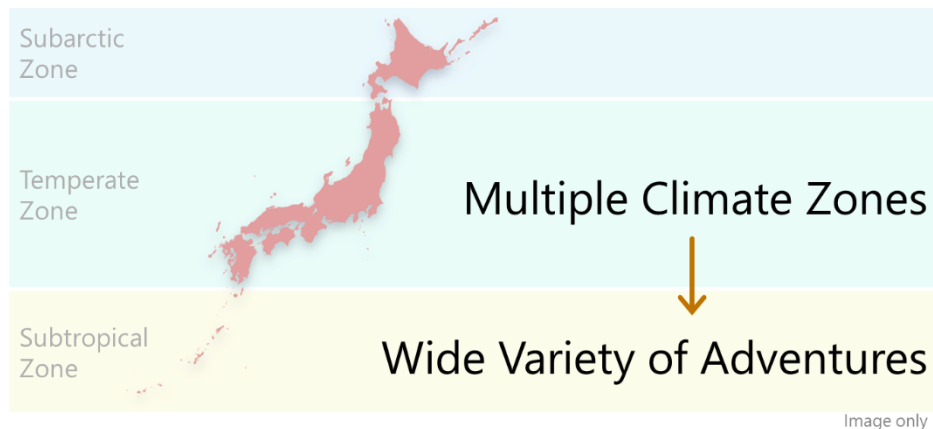
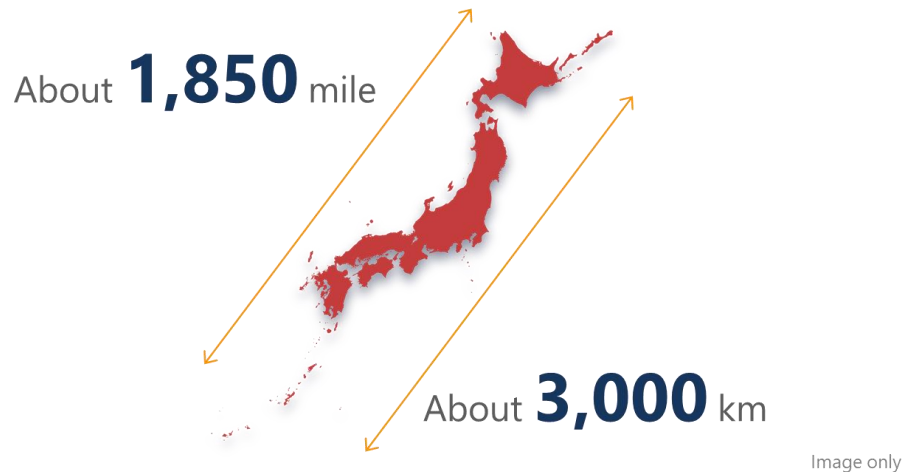
AT的な観点を加味したストーリー設計のポイント

例

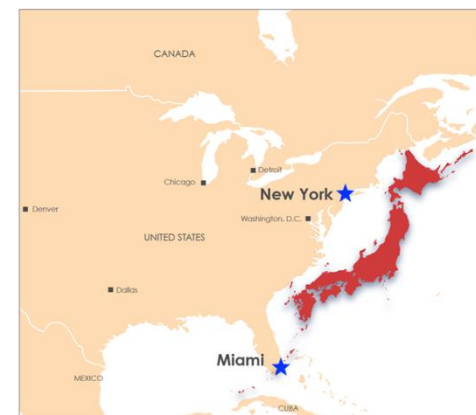
全体像から見せる	自然、異文化などその土地を語り、その土地を伝えていくにあたり、細部からではなくまずは全体像が分かるような見せ方や伝え方から入り、その上で特徴がある細部を語るような見せ方・伝え方をするように工夫する。	マウントレイニア登山時には、まず山全体がよく見える場所に連れていき、登山コースを説明したうえで、どこのルートを通ってどこまで行くかを伝える
インタラクションをつくる	従来の観光のようにただ「観る」のではなく、自然や異文化に没入したり、関わり合いを持つことをAT顧客は好むため、自然や異文化の要素を上手に活用し、自然や異文化と「関わりが持てる体験」を設計するように工夫する。	白湯山登山時にポッケ（泥火山）に立ち寄り、その熱を利用してゆで卵を作る
チャレンジの機会を提供する	自然体験、文化体験、アクティビティそれぞれにおいて、今までの自分がやったことや経験したことの範囲を超えること、勇気がいることを取り混ぜ、勇気を出してチャレンジした結果、良い経験が手に入るように設計する。	・ 少し難易度の高いアクティビティへの挑戦 ・ 食べたことがない現地の食事への挑戦 など

全体像から見せる：自然・地理的特徴の伝え方

世界と比較して、日本の地理的特徴・多様性に触れつつ、絞り込んでいくように該当エリアを説明していくと望ましい。



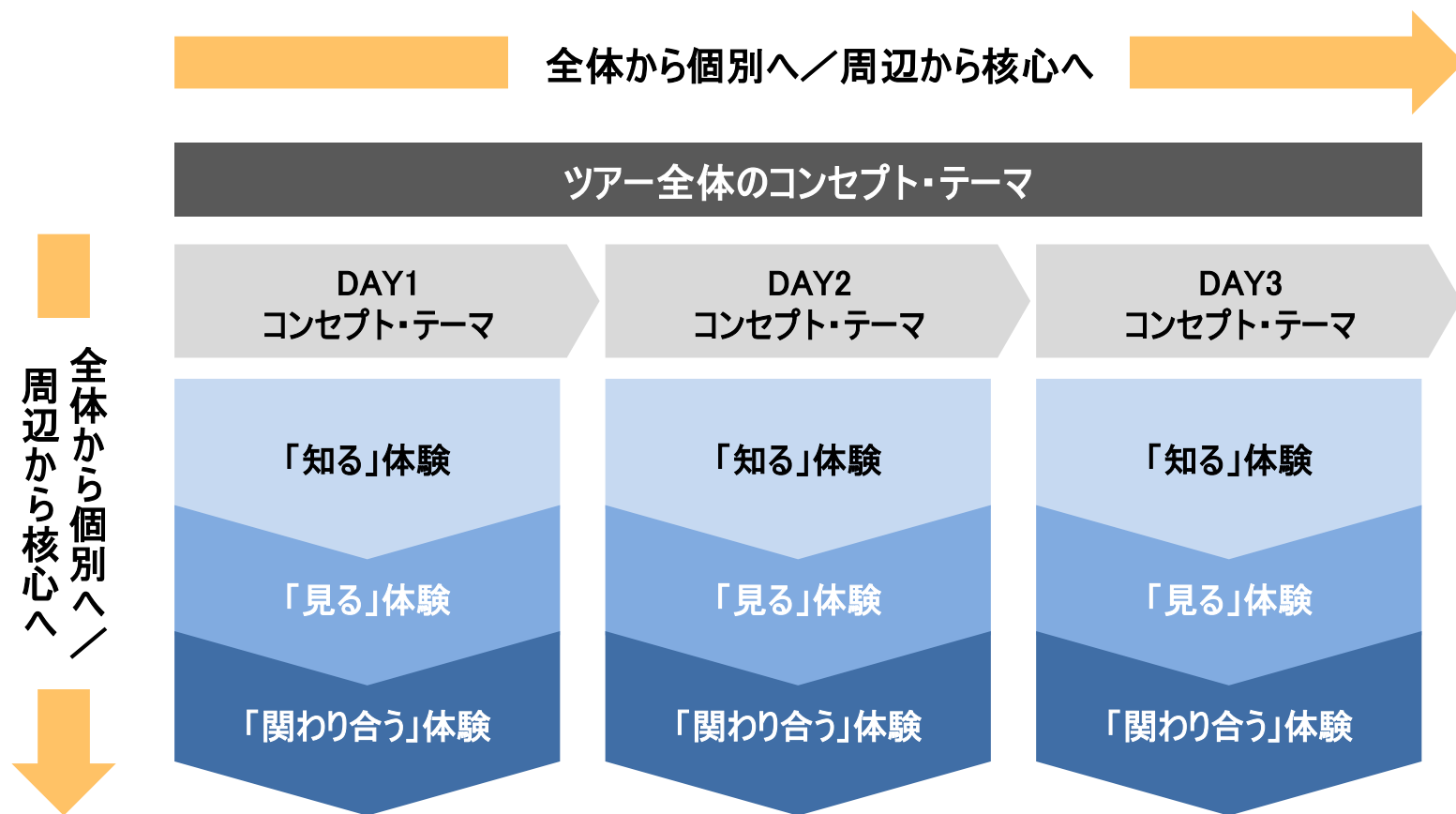
Europe



USA

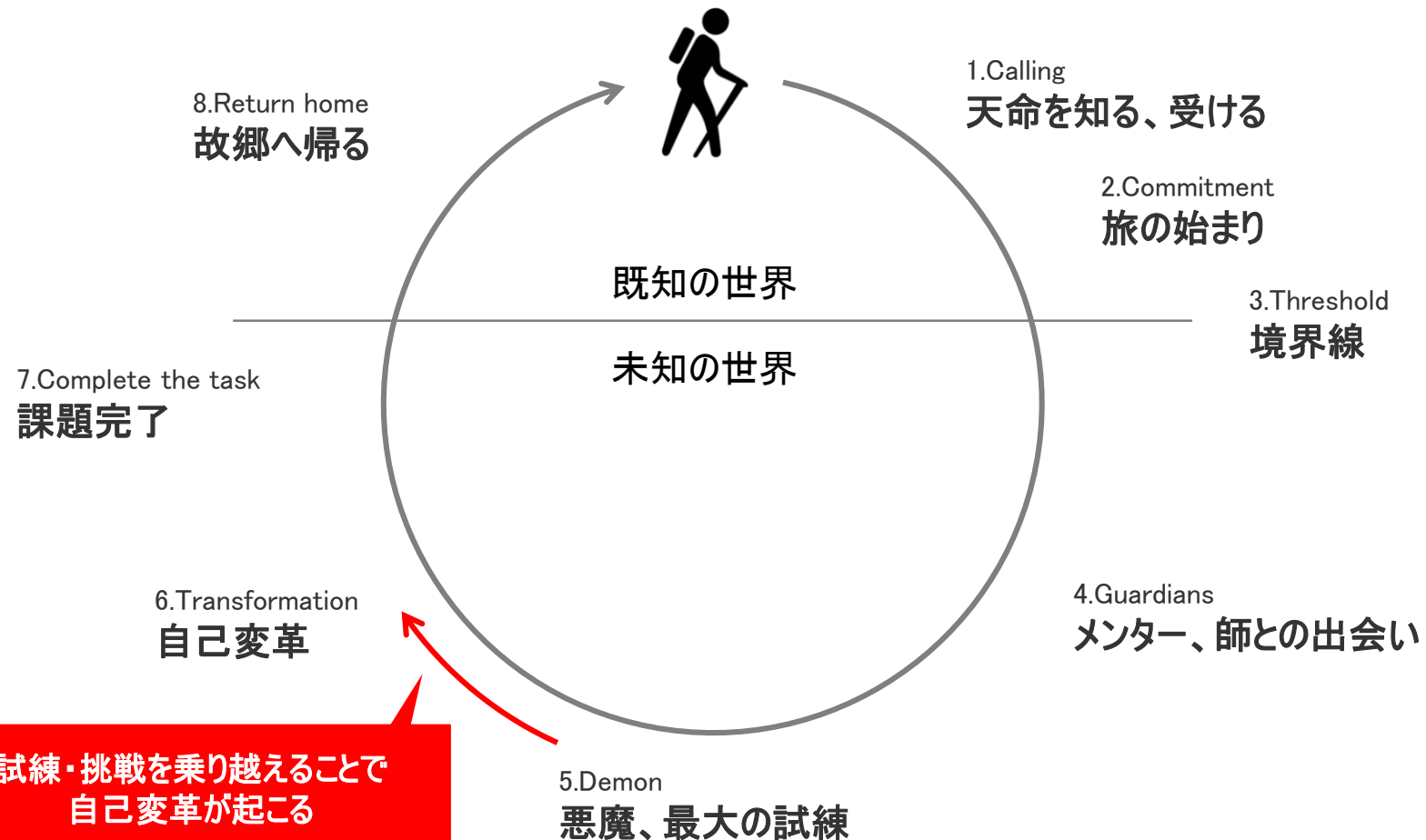
インタラクションをつくる：よい「流れ」のあるATツアーにするために

ツアーの設計にあたっては、行程全体としてより大きな全体像から見せていき、その後に個別のものを見せてあげたり、周辺的な体験から核心の体験へ（「知る」「見る」「関わり合う」の流れ）を意識して作っていくことが望ましい。



(参考)ストーリー設計のヒントとなる「物語の型」:ヒーローズジャーニー理論

米国で神話の研究の第一人者であったジョセフ・キャンベルが、世界の神話を研究していく中で発見した理論であり、ストーリーの中の共通の流れのことを指し、以下の8つで構成されている。(12で構成されている例もある) 映画「スターウォーズ」シリーズでは実際にこの理論が取り入れられたと言われている。



チャレンジの機会を提供する:「挑戦」を経て「自己変革」に繋げる

AT顧客がアドベンチャートラベルに出かける最大の動機である「自己変革(Transformation)」には、なんらかの「試練」に挑戦し、それを乗り越えることで到達することが出来る。

挑戦: Challenge

今までやったことがないこと、食べたことがない、話したことがない言語などに「挑戦」してみる

滝行に挑戦することで、日本の山岳信仰を知るだけでなく、自然と関わり合いながら体感し、挑戦する前とは違った自分になった感覚を得る



自己変革: Transformation

試練に挑戦し、打ち勝つことで、自分自身を見つめ直すことにつながり、自己成長・自己変革感が得られる

滝行を経て後に近くの滝から湧き水を汲んで(フィルター処理をして)飲むと、滝行前とは水の意味合いが異なり、味わいもより一層深まって感じる



(参考) ATTAによる調査: AT旅行者層がアドベンチャートラベルを行う動機

「自己変革(Transformation)」はAT旅行者がアドベンチャートラベルを行う上での一番の動機である



設計したモデルコースの行程内容

モデルコース 行程概要

モデルコースの活動内容は、以下の項目で構成されている。

- 開催日程: 2021年8月19日～29日
- 開催地: 北海道(知床、屈斜路、釧路、阿寒、大雪山)

日付	行 程
8月19日	各地から知床へ / 全体ミーティング / ATTAとのWEBミーティング(MTG)
8月20日	知床五湖トレッキング / カムイワッカの滝サイクリング
8月21日	ゴジラ岩観光クルーズ / 羅臼湖ウォーキング
8月22日	摩周湖トレイルサイクリング / 鶴雅オーベルジュSoRa(昼食)
8月23日	釧路川・釧路湿原カヌー / 竹老園東家(蕎麦) / ATTAとのWEB MTG / 蝦夷太鼓
8月24日	雌阿寒岳トレッキング
8月25日	オンネトー～阿寒湖サイクリング
8月26日	ATTAとのWEB MTG
8月27日	ラフティング / 層雲峡ビジターセンター見学
8月28日	大雪山トレッキング(層雲峡～黒岳～旭岳～姿見の池)
8月29日	ATTAとのWEB MTG

モデルコース行程表(1/2)

スケジュールの詳細は、以下のとおりである。

日程	日付	時間	ルート	項目	内容	ポイント
DAY1	8/19	16:30	斜里町	ホテル到着	知床第一ホテル チェックイン	
		17:00	斜里町	ミーティング(MTG)	有識者、道外オブザーバー、関係者全体MTG	
		21:00	斜里町	MTG	ATTAとのWEB MTG	
DAY2	8/20	8:30	斜里町	知床五湖トレッキング	5つの湖を野生の息吹を感じながら原生林を散策	
		12:00-16:00	斜里町	カムイワッカの滝サイクリング	知床では自転車で行ける最奥地へ。知床五湖をからスタートし、深い原生林の中、アップダウンを繰り返しながらカムイワッカの滝を目指す。	
		17:00	斜里町	ホテル到着	知床第一ホテル チェックイン	
DAY3	8/21	8:30-10:30	斜里町	ゴジラ岩クルーズ	ルシャコース	
		12:15	羅臼町	羅臼湖ウォーキング	標高約700mでありながら、本州の標高2,000m相当に準ずる景観が楽しめる羅臼湖。それゆえ、市街地とは異なる季節感の壮大な眺望を楽しむ事ができます。ハイマツの樹海や湿地帯などを進み歩く多様なルート、点在する高山植物も魅力の一つ	
		18:30	斜里町	ホテル到着、宿泊	知床第一ホテル チェックイン	
DAY4	8/22	8:15	斜里町	ホテル出発		
		10:30	弟子屈町	摩周湖トレイルサイクリング	テクニカルで楽しいコース	
		13:30	弟子屈町	昼食	鶴雅オーベルジュSoRaにて野外でのBQQスペシャルランチ	
		15:20	弟子屈町	ホテル着	屈斜路湖プリンスホテル チェックイン	
		18:00	弟子屈町	夕食、宿泊		
DAY5	8/23	8:30-12:00	標茶町	釧路川カヌー	塘路ネイチャーセンターによるカヌー	
		13:00	釧路市	昼食	竹老園東家総本店	
		14:00	釧路市	MTG	ATTAとのMTG	
		14:30-15:30	釧路市	蝦夷太鼓見学&セッション	地域に根差した曲目や宮太鼓やお囃子、ムックリなどを織り交ぜた演目を聞きながら、自身もその迫力ある太鼓を体験してもらう。	昔から色々なものを取り入れながら開拓をしていった背景にある釧路のおもてなしの心を学ぶ
		18:00	釧路市	夕食、宿泊	あかん湖鶴雅ウイングス チェックイン	

モデルコース行程表(2/2)

	日付	時間	ルート	項目	内容	ポイント
DAY6	8/24	6:40	釧路市	集合		
		7:00~16:00	釧路市・足寄町	雌阿寒岳トレッキング	阿寒湖から、山頂に複数のカルデラを持つ壮大な山を越えた先の五色をたたえる湖オンネトーまでのトレッキング。	阿寒湖周辺など、周囲を自分の目で俯瞰することができ、何故この山に登るのか、という意味付けを追加することができる。
		17:30	足寄町	夕食	オンネトーキャンプ場でのスペシャルディナー	
DAY7	8/25	7:30	足寄町	朝食	オンネトーキャンプ場での朝食	
		9:30~11:30	釧路市・足寄町	サイクリング	オンネトーキャンプ場から阿寒湖畔までのサイクリング	
		18:00	釧路市	夕食、宿泊	あかん湖鶴雅ウイングス	
		20:00	釧路市	アイヌシアター イコロ	アイヌ古式舞踊公演見学	
DAY8	8/26	9:00	釧路市	MTG	ATTAとのWEB MTG	
		12:30	釧路市	出発	層雲峡に向けて移動	約4時間という長い移動時間となるため、軽めの昼食とスナック、アルコールをハイヤーに持ち込み、楽しい時間が過ごせる様にした。
		17:00	旭川市	MTG	層雲峡 ホテル大雪 チェックイン後、オブザーバーとのMTG	
DAY9	8/27	7:30	上川町	出発		
		9:00	東川町	忠別川ラフティング		
		13:30	上川町	層雲峡ビジターセンター見学	大雪山のなりたち、動植物について知識を得る場	明日行う縦走ルートの確認や、この地域にまつわる自然などを事前に知ること、明日へのワクワク感を醸成。
DAY10	8/28	5:40	上川町	集合、出発	6時のロープウェイ乗車を目指し徒歩移動	
		6:45~15:00	上川町	大雪山縦走トレッキング	黒岳、旭岳経由で姿見の池へ	北海道内で一番高い山に登り、前日まで宿泊していた層雲峡に豊富に流れていた川の始まりを見、目の前に見える風景が地質学、植物学と絡み存在していることを、前日のビジターセンター見学から続く流れを体感。
		16:30	旭川市	アートホテル	チェックイン	
		18:00	旭川市	夕食	地域の地元民に愛されている居酒屋	
DAY11	8/29	8:00	旭川市	MTG	ATTAとのMTG	
		11:00	旭川市	出発	各自帰路へ	

**【9日目・層雲峡】忠別川ラフティング
【10日目・大雪山】縦走**

【1日目】女満別空港IN～知床へ移動

【2、3日目・知床】知床五湖トレッキング、カムイワッカの滝サイクリング、クルーズ

**【4日目・摩周、屈斜路】
摩周湖トレイルサイクリング、SORAランチ**

**【5日目・塘路・釧路】
釧路川、湿原カヌー、蝦夷太鼓**

**【6～8日目・阿寒湖】
雌阿寒岳トレッキング、サイクリング**

Map labels: Soya-shichō, Wakkanai, Rumoi-shi, Monbetsu, Kamikawa-shichō, Abashiri-shichō, Abashiri, Asari-awa, Sunagawa, Sorachi-shichō, Ishikari-shichō, Shiribeshi-shichō, Sapporo, Tokachi-shichō, Obihiro, Kushiro-shichō, Kushiro, Hidaka-shichō, Niseko, Iburi-shichō, Muroran, Oshima-shichō, Hiyama-shichō, Hakodate.

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

1.コース実踏による課題抽出

①モデルコース設計

②モデルコース実踏による課題抽出

1. コンテンツ単位の課題

2. ツアー単位の課題

③評価シートの課題と改善点

2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆

国内における海外の目線を持ったAT専門家

本事業実施にあたってアドバイスをもらう国内・海外有識者としては以下のメンバーを招請した。



Dr. Mark Brazil (マーク・ブラジル) <Japan Nature Guides主催>

英国人。鳥類学者、博物学者、作家、ネイチャーガイド、Hokkaido Adventure Travel Associationコンサルタント。1998年より北海道在住。1980年代より新聞や雑誌の執筆、テレビ、ラジオ、講演会、特に国際的な企業のために自然・鳥類専門のリーダーとして日本、特に北海道の広報活動したり、欧米人旅行者に、鳥や哺乳類その他の野生生物を見せるガイドを行っている。近年は欧米、日本の大手旅行会社のコンサルタント、JICA講師、ラグジュアリーツアーのツアーリーダー、ネイチャーツーリズム及びアドベンチャーツアーに関する講演など幅広く活動している。



Mr. Nick Szasz (ニック・サース) <FUKUOKA NOW 代表取締役>

カナダ、ウェスタンオンタリオ大学卒業。1993年から海外からの外国人や観光客向けに福岡・九州の情報を制作・発信(紙媒体・オンライン)している。また、国内外の代理店やメディアの後方支援、マーケティング支援も行っている。2018年に内閣府より、地域の魅力を世界に発信していくためニック・サース氏が平井クールジャパン戦略担当大臣より「クールジャパン・アンバサダー」に任命される。日本に住んで35年。

【DAY1】 8月19日(水) 空港でのミート・ウトロへの移動

12:30にDr. Mark Brazilを自宅でピックアップし、女満別空港に移動。女満別空港に14:15到着便でもう1名の招請者、Mr. Nick Szasz及び引率メンバーと合流。ウトロに向けて移動する。

女満別空港で集合



女満別空港で招請者と本日から参加の引率メンバーと合流。コロナウイルスの感染予防のために招請者同士で握手代わりのエルボーバンプ(肘タッチ)でのあいさつを交わす。

移動車内で簡単に自己紹介



移動の車内で参加者全員の自己紹介を行う。簡単に概要説明を行い、招請者からの意見を聞きながら、今回のS級ガイドトレーニングツアーの理解を深めた。

S級ガイドトレーニング オープニングミーティング

ホテル到着後17:00から、本ツアーの目的の説明や、行程全体の認識確認を行うミーティングを実施。

翌日から参加予定のオブザーバー様も同席し、エバリュエーションシートの説明、方法を確認、20日・21日を中心にツアー内容やパッキングリスト等の再確認を行った。

開催日時・会場

日時: 令和2年(2020年) 8月 19日(水) 17:00~18:00
会場: 知床第一ホテル
参加者数: 14名

打ち合わせ内容

- 参加者自己紹介
- エバリュエーションシートの確認
- エバリュエーション方法と内容
- 全体エバリュエーションの提出の方法
- コース全体の説明
- 20日ガイド 西原さんからの行程説明
- 21日ガイド フレデリックさんからの行程説明
- 夕食時間・会場の連絡



参加者・所属組織 ※一部抜粋・順不同・敬称略

Dr. Mark Brazil
Mr. Nick Szasz
JTB北海道 谷内
JTB北海道 越智
JTB霞ヶ関 國谷
JTB霞ヶ関 本間
JTB総合研究所 牧野
日本アドベンチャーツーリズム協議会 高田
北海道観光振興機構 上田
Ski Japan Holidays 新井
Japan Inbound Rod Walters
北海道宝島旅行社 本間
ガイド 西原
ガイド フレデリック

【DAY1】 8月19日(水) ビュッフェディナー ・ ATTAテレカンミーティング

18:45～ ビュッフェレストラン「マルスコイ」で夕食。

21:00～ ATTAアジア担当部長 ジェイク・フィニフロック氏とのキックオフZOOMミーティング

ビュッフェ「マルスコイ」での夕食



18:45～招請者、引率メンバー、オブザーバーで夕食。
北海道の食材を多く活用した料理が並び、お祭りを彷彿
とさせる雰囲気のレストランで、ビュッフェディナーを楽しんだ。

ATTAジェイク氏とのミーティング



運輸局も参加し、ツアー初日として、ATTAアジア担当部長ジェイク・フィニフロック氏とテレカンミーティングを行う。フィニフロック部長より、このツアーによってATWS北海道大会において実施されるPSA及びDOAのクオリティ向上に貢献できる旨などを聞き、改めてこの事業の重要性を確認。

【DAY2】 8月20日(木) 知床五湖ハイキング、カムイワッカの滝サイクリング 概要

【MIC情報】

AM: 知床五湖ハイキング

移動は高低差がほとんどない道のりを地元ガイドとともに巡ります。運がよければエゾシカやフクロウ、ヒグマに出会えるかもしれません。

(距離: 約3km、所要時間: 約3時間)

PM: カムイワッカの滝サイクリング

昼食後は、サイクリングへ。知床五湖をスタートしてすぐに砂利道となり、深い原生林へ。アップダウンを繰り返しながら1時間半程でカムイワッカの滝に到着します。その後、再び知床五湖フィールドハウスに戻りホテルへ。夕食はホテルで召し上がっていただきます。

(距離: 約22km、所要時間: 約4時間)

業者: 知床サイクリングサポート



【DAY2】 8月20日(木) 知床五湖ハイキング

天候は大雨であったが、雨だからこそ映える景色・体験を楽しむ。全員雨合羽等を着ながら知床自然センターでレクチャーを受ける。知床五湖を巡るトレイルではイヤホンガイドを使用し、ガイドの西原氏から説明を受けつつ約3kmのトレイルを回った。

知床自然センターでのレクチャー



8:40～知床自然センター内のレクチャールームでトレイル出発前のレクチャーを日本語で行う。レクチャーはヒグマとの遭遇を如何にして避けるかとの説明。食品の持ち込み禁止、音を出して熊に自身の存在を伝えるなど、実践的なレクチャーを行い、最後に最近のクマ出没情報などを共有し、出発に備えた。コーディネーターによる英語通訳によるフォローは必須。

知床五湖を巡るウォーキング



大雨の中、各々持参した雨具を装備しトレイルに進んだ。事前の予報は晴れであったが、あらためて万一の準備の案内の重要性を確認。トレイルは雨のせいでぬかるみや水たまりが多数点在したものの、整備もされており安全にトレイルを回ることが出来た。1時間半ほどで終了し、次のサイクリングへの準備を進めた。準備等の待ち時間でのコーヒー休憩等が望ましい。

【DAY2】 8月20日(木) カムイワッカの滝サイクリングー 1

サイクリング実施にあたり、入念な機材確認、安全・注意事項の徹底、コース説明を実施。今回の実施時でもあったが、事前に顧客の体力・習熟度を確認しておくことは重要。アクティビティに慣れている先行組と、体力的に万全ではない後続組の双方がストレスなく進めていける事前準備・体制検討ができると、より望ましいと感じた。

入念な機材確認を実施



新しく、高品質の自転車が揃っており、実施前から期待感が高まる。機材の調整に関しても入念になされ、ヘルメット・無線機・グローブ等関連機材も数・質ともに十分に準備されていた。

安全・注意事項案内、コース説明



機材とギアの準備が完了し、行程全体・コース詳細や注意事項等が説明される。流暢ではないものの、使い慣れた生きた英語での説明のため聞きやすい。全体像のMAPや休憩地点、標高差などを事前に示せると参加者もより安心して楽しめると感じた。

【DAY2】 8月20日(木) カムイワツカの滝サイクリング ー 2

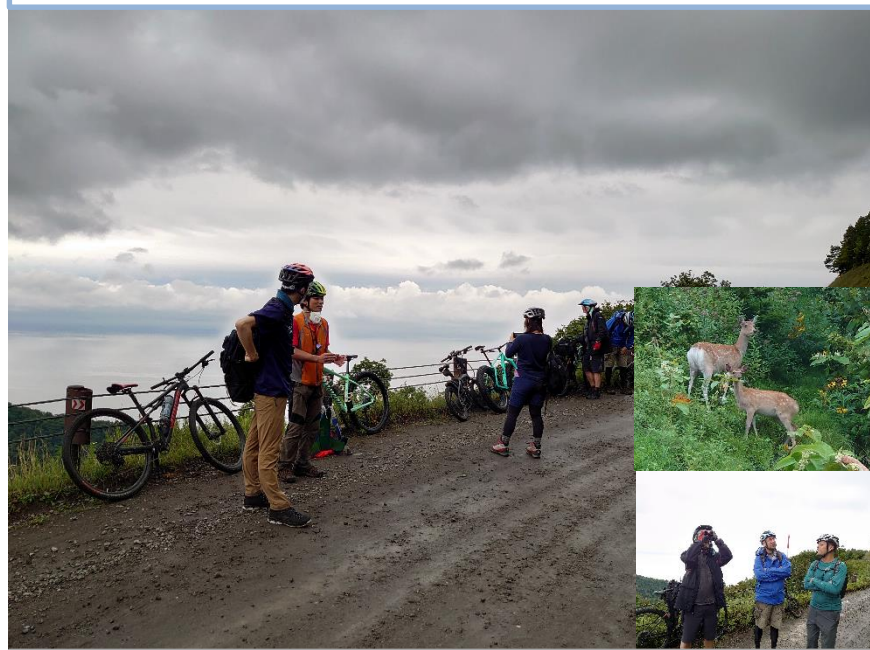
前半の坂では、かなりのアクティビティ強度を求められ、苦戦するも、乗り越えた先での、絶景や野生動物・植物との出会い等に気持ちが高まっていく。ガイドはアクティビティの運営に集中する必要があるため、コーディネーターはガイドと連携して緊急事態対応や、コースの価値を高める動植物の名前、地理的特徴等の補足情報を英語対応できるよう準備しておくことが望ましい。

走り出しは急峻な坂が続く



前半にハードな坂が続き、適宜休憩をはさむ。一部参加者は途中でダウン。ガイドによる全体行程説明とあわせ、頻繁なルート進捗共有や、より十分な水分確保、脱落者が出た際の緊急体制強化、電波の悪い場所での衛星携帯電話の準備等があるとより望ましいと感じた。

知床半島の絶景でWOWファクター



前半の苦しい坂を抜け、達成感を全員で感じながら絶景ポイントでの休憩では目の前に野生の鹿があらわれたり、自生しているベリーを楽しむなどコース価値を高めた。その後は、下り坂が続き贅沢な景色を爽快な速度で駆け抜け、盛り上がりとしても望ましいメリハリの設定であった。

【DAY2】 8月20日(木) カムイワッカの滝サイクリングー 3

折り返し地点にはカムイワッカ湯の滝。サイクリングへの期待、ハードな坂、途中の絶景と野生動物との出会い・自生している果物、そして下り坂を爽快に駆け抜けた先のカムイワッカの滝の壮麗さ、そして滝に触れると温かく、その滝を登って滝つぼで憩う。緩急に富み、WOWファクターがちりばめられたコースに仕上がっている。休憩時の工夫や安全対策をより強化することで、より高い水準のツアーとなりうる。

カムイワッカ湯の滝



こうした場所でコーディネーターが、コーヒーと地元産や手作りのスナックを準備しておくことで休憩の価値を高める。また随行車は折り返し地点に待機する、そのことを事前に伝え、荷物の出し入れやリタイア組対応に備えると望ましい。

知床半島の絶景でWOWファクター



カムイワッカの滝の上流に位置する湯の滝。水温は30度と、快適な温度であり、意外性も伴う。強酸性のため肌の弱い顧客への注意は必須。滝に上げれる最高地点で、滝の中に飛び込む参加者も。このコース最大のクライマックスとなった。復路はゆるやかな上り坂が続いたが、往路に比較して一度通った道でもあり、スムーズに出発地点まで戻ることができた。

【DAY2】 8月20日(木) 夕食セットメニュー

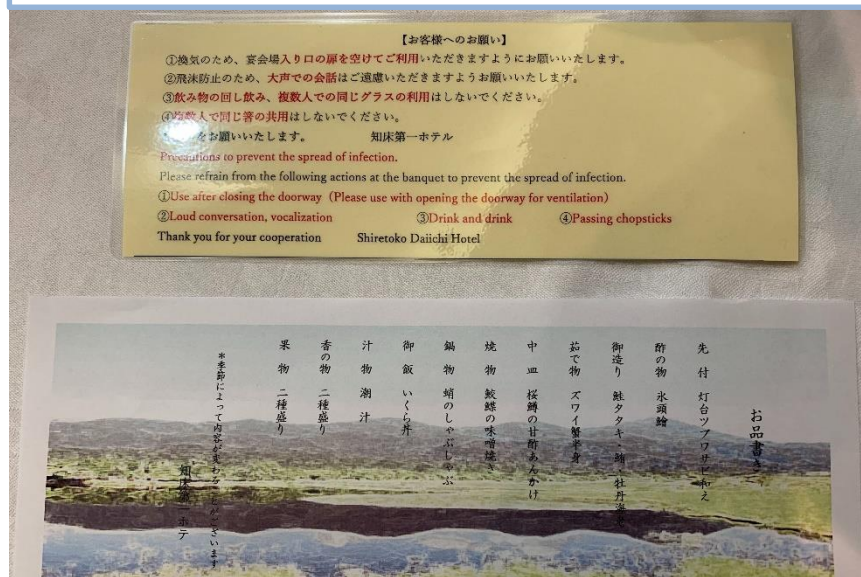
夕食は知床第一ホテルの2階に位置する大広間「ふくじゅそう」での会席料理の夕食。サーズ氏は氷頭鱈など北海道らしい食材に興味を示しながら、知床の素材をふんだんに使った夕食を楽しむ。夕食前に、特に地元産や旬の食材の説明をホテルの方から、もし英語が得意でない場合はコーディネーターの通訳を介して実施することでより価値が高まる。

個室宴会場での夕食



貸し切りの個室宴会場で、従来より広めのスペースを確保しての夕食。通常のセットアップよりも半分程度の人数でセットし、コロナ予防に努め、配膳も大きな一品料理はホテルスタッフが手袋着用の上切り分けを行い、客同士での接触を極力少なくした対応が取られていた。

今回の和食膳のメニュー



知床第一ホテルで提供されるメニュー例。開始前の説明とあわせて、英語での翻訳があると、より顧客は楽しめ、同じメニューでも価値が高まる。また食後のコーヒーは可能な範囲で準備したい。

【DAY3】 8月21日(金) ゴジラ岩観光ルシャコースクルーズ、羅臼湖トレッキング 概要

【MIC情報】

AM: ゴジラ岩観光ルシャコースクルーズ
ヒグマが多く生息している「ルシャ」。ホテル近くの船着き場から船に乗り海岸線をクルージングします。

(所要時間: 約2時間)

PM: 羅臼湖トレッキング

昼食後、専用車で30分程移動し、知床半島最大の湖である羅臼湖のトレッキングを行います。18時30分頃ホテルに戻り夕食をとります。

(距離: 約6km、所要時間: 約5時間)

※要長靴

業者: ゴジラ岩観光

Frédéric BASTIDE氏

(Hokkaido Private Adventure)



【DAY3】 8月21日(金) ゴジラ岩観光ルシャコースクルーズ

8:30-10:30 2時間かけて、ウトロ港からルシャ湾までの往復クルーズを体験。フランス人ガイドのバスティード氏と共にオープンデッキで知床クルーズを満喫。

クルーザーから知床半島を堪能



ライフジャケットを装着して乗船。日本語アナウンスの中、イヤホンガイドを使ってバスティード氏が英語で説明したが、風もあり聞こえにくかったというご指摘を頂く。昨日カムイワッカの滝や、知床五湖をまわっていたため、違う角度からみることができ興味深かった様子。オジロワシなど観察できた。

ヒグマの観察に成功



ヒグマのメッカ、ルシャ湾にてヒグマの親子をみる事ができた。なかなかヒグマが現れず粘っていたところに現れた為、一同興奮して観察や写真撮影を楽しんだ。肉眼での観察では非常に小さくしか見えないので、双眼鏡が必須。ブラジル氏からは、PSA実施時は小型船チャーター(5-20乗り)がベターという意見が出る。

【DAY3】 8月21日(金) 知床海岸食堂で昼食

11:45～海辺のレストラン、知床海岸食堂にて昼食

知床海岸食堂での海鮮丼セット



地元でとれた新鮮な海鮮をふんだんに使用した海鮮丼、カニ汁、つぶ煮。日本人には気付きづらいが、欧米人にとっては「生の魚と醤油味」のメニューが続くととらえられるケースもあるため、行程全体のミールコントロールは重要。時にピザ・ Pasta等の欧風メニューも喜ばれるが、必ず地元産食材使用や地域の人々の普段の生活の一部等補足・理由が必要。

テラス席でのランチタイム



外のテラス席で知床の自然を感じながらの昼食。天気にも恵まれ、食事のあとはコーヒーを楽しむ。PSAでは可能ならばコーヒー・紅茶等は事前に見積もりに含んでおいた方が望ましいと感じる。

【DAY3】 8月21日(金) 羅臼湖トレッキング

簡易のアクティビティ説明:国道から羅臼湖まで往復約6kmの道のりをガイド・フレデリック氏とともにトレッキング。天候にも恵まれ、羅臼岳がはっきりと視認できる中でのトレッキングとなった。

トレッキングのイントロダクション



知床峠展望台でトイレ休憩及び長靴への履き替えを行った後、羅臼湖のトレッキングルート入口へ移動。開始前に入り口に設置されている看板を使いながら、トレッキングルートの説明や熊への対応などについてレクチャーを行った後に出発した。ブラジル氏からは看板に記載された英語スペルの誤りについて指摘。

参加者の質問に答えるフレデリックガイド



羅臼湖までに5つ小さな沼があり、各沼や道中にて随所にガイドから植物や地勢に関する説明があった。参加者は時折頷きながら説明に聞き入っており、「9月中旬までトレッキングが可能か」「近郊でキャンプができるところはあるか」など積極的に質問。秘境のような雰囲気の中で、羅臼岳と沼/湖をバックに写真撮影。

【DAY4】 8月22日(土) 概要

【MIC情報】

宿泊先から摩周湖へ専用車で約2時間移動し、摩周湖第1展望台から美留和を経由し、鶴雅オーベルジュSoRaに向かってシングルトラックをガイドとともにサイクリングで下ります。

シングルトラック区間は短いですが、約2時間、15 kmのテクニカルで楽しいコースです。

SoRaで昼食後、ホテルまで3kmの道のりをサイクリングで移動しホテルにチェックイン。その後、アセスメントや翌日のスケジュールの確認等を行い、18時の夕食まで自由に過ごしていただきます。

<http://www.shiretokocycling.com/cycling/ma-syu> (摩周湖トレイル)



【DAY4】 8月22日(土) 摩周湖サイクリング

10:30～摩周湖第一展望台にて集合、ガイドの西原氏からルートの説明を受ける。その後駐車場にて事前トレーニングをし、出発。

事前レクチャー



コース全体に関する事前レクチャー。ここまでの行程の流れを考慮した案内情報の整理・調整はコーディネーターの重要な役割。コンテンツごとをつなぎ、かつコースをより楽しめるストーリーを紡いでいく。アクティビティ強度が高いからこそ、事前の安全レクチャー、機材調整等にしっかり時間をとることもコーディネーターの責務。

事前トレーニング



使用機材で段差を上げる、小刻みに曲がる訓練等を実施。ここで、参加者の体力・スキルが見極めて、随行車の動きや連絡体制、ガイド連携等コーディネーターはガイドのアクティビティ実施時の支援に備える。

【DAY4】 8月22日(土) 摩周湖サイクリング

山頂から、見渡せるコースと山並みに大きな期待感と、少しの不安はATの重要な要素である参加者のチャレンジとトランスフォーメーション要素を満たす。

摩周湖サイクリング スタート地点



開始前、登山道に分け入る前に全員で記念撮影。登山道を自転車で駆け降りる不安とそれ以上の期待感に参加者の気持ちも高揚

開始後コースを俯瞰



登山道に分け入ってすぐの地点で、コースの全容や周囲の山々、自然の説明。どうしても隊列が長くなるため、停車時にイヤホンガイドを付けるよう指示することも、より説明を聞きやすくすると感じた。

【DAY4】 8月22日(土) 摩周湖サイクリング

爽快かつスリリングな登山道を駆け抜ける。大きな枝につまずく、頭上に木の枝が迫る中、参加者がそれぞれのペースで進む。一定以上のアクティビティ強度に適度なスリル・チャレンジ要素を加えつつ、参加者がそれぞれのペースで楽しめる環境をガイドと整備していけるかはコーディネーターの腕にかかっている。

登山道を駆け抜ける



決して平坦ではなく、不注意に進めば滑落の危険もありうる登山道を、時に颯爽と、時に自転車を担いで下っていく。日本のアクティビティ強度は全般的には低めに設定されているが、事前の安全確認と対策・十分な情報共有を実施した上で、スリルと爽快感を楽しめる今回のコースは招請者からも高い評価を得た。

登山道を抜けた後の広々した田園で休憩



登山道を駆け抜けた先には、広々した田園風景が広がる。登山道を駆け抜けた後、こうした場所でも小休憩と、冷えたドリンク、温かいコーヒーなどを振舞うと、コースの緩急にもなり、一気に価値が上がると感じる。後続車がパンクにより時間差が発生したが、そうしたアクシデント発生時にも、調整をストレスなく、楽しんで行えると認識。

【DAY4】 8月22日(土) 摩周湖サイクリング

下りがメインの登山道を駆け抜けた後、平坦な広々とした景色の広がるルートを進んでいく。この緩急も参加者には心地よくコースの価値を高めてくれる。地域の方々も活用する伏流水のその味、冷たさも格別ながら、コースを彩り、エコの観点でも望ましい。

地域住民も活用する伏流水で給水



登山道を抜け、一般道を抜け、地域の方々も活用している摩周湖の伏流水ポイントで給水・休憩。湧き水であること、当日も地域の方々も給水に来ていたこと、各自持参したボトルに給水してエコをPRできるなど望ましい休憩ポイント。

摩周湖の伏流水 給水所



北海道ならではの雄大な景色の中を進む。一般道の平坦な道も、前半の登山道のダイナミックさ、休憩ポイント含むコースの緩急、エリアの適宜・適当な説明があってこそ価値を生む。

【DAY4】 8月22日(土) SORAランチ

13:45～ 摩周第一展望台から自転車で下り、予定より約15分ほど遅れてランチのレストラン「オーベルジュSORA」に到着。
SORAの中庭にテーブルをセットし、招請者達の前でグリルした海産物や肉類を提供。

オーベルジュSORAでランチ



広大な敷地が広がるSORAの中庭にテーブルとグリルを設置して、その場で料理を作りながらお客様に提供を行う。近くには今後のアドベンチャーツアー等で使用予定のドームテントを用意し、アドベンチャーのムード作りを行った。

道産食品を多く使った料理を提供



料理に使用された食材のほとんどは道内産の野菜や肉を使い、ローカル色豊かなグリル料理を提供した。メニューは、チーズ、サラダ、魚料理、肉料理、和牛ステーキと続き最後にゆずのゼリーで食事を終えた。

【DAY5】 8月23日(日) 概要

【MIC情報】

ホテルチェックアウト後、専用車で1時間半移動し、塘路ネイチャーセンターへ。釧路川、湿原の中をガイドとともにゆったり3時間カヌーを楽しみます

<http://www.dotoinfo.com/naturecenter/tours-e.htm#Canoe>

(塘路ネイチャーセンター)

終了後、再び車で40分移動し、約140年の歴史がある蕎麦の名店「竹老園」でご昼食を召し上がっていただきます。

その後、専用車で10分ほど移動したところにあるお寺で北郷土芸能である蝦夷太鼓を見学、体験いただきます。終了後、お宿のある阿寒湖まで専用車で90分程移動し、ホテルにて夕食。その後、21時より1階宴会場の「湖のしらべ」にてATTAとのテレビ会議を行い終了となります。



【DAY5】 8月23日(日) 釧路川湿原カヌーツアー

8:30～早朝に宿泊先の屈斜路プリンスホテルを出発し、8:30頃に本日のガイドを担当いただける「塘路ネイチャーセンター」のテディ斎藤氏と合流。釧路川を下るカヌーツアーを楽しんだ。

塘路ネイチャーセンターから出発



ガイドのテディ斎藤氏から、簡単な流れの説明、パドルの使い方のレクチャーを受け、五十石～茅沼へ下る、「よみちコース」へ出発。一艇に参加者2名、ガイド1名がいた。

オジロワシ観察



ゆっくりカヌーが進むため、穏やかな時間を過ごしなが、多くの植物や野鳥を観察することができた。オジロワシを発見した際には、カヌーで一度戻るシーンも。

【DAY5】 8月23日(日) 釧路川湿原カヌーツアー

事前の入念かつスムーズな準備・インストラクション、自然と野生動物を体験するカヌーの途上で、温かいコーヒー・紅茶とマフィン等はAT顧客の気持ちを解きほぐし、より深いインタラクションを生む重要なツールと言える。また地域の動植物に関する説明も、一方的な押し付けにはならないよう留意しながらも、事前に準備することが必須。

コーヒーブレイク



途中より道をし、コーヒーブレイク。コーヒー、紅茶、手作りのブルーベリーマフィンが用意されていた。温かいコーヒーで一休みでき、こういったブレイクはまさにAT顧客に適しているとサーズ氏、ブラジル氏は話していた。

テディー斎藤氏に質問するブラジル氏



ブラジル氏はカヌー体験中にカワイイサ、アカゲラ、イカルチドリ、イソシギなど多くの鳥を観察し、「オオアカゲラはいるのか」、「カワセミは冬でもみれるのか」など質問していた。

【DAY5】 8月23日(日) 竹老園ランチ ・ ATTAミーティング

12:00～ 釧路蕎麦の老舗「竹老園」で昼食

14:00～ ATTAアジア担当部長ジェイク氏と中間報告ミーティング

竹老園にて蕎麦の昼食



明治6年創業の釧路の老舗そば店「竹老園」にて、各自で好きなメニューを注文しそばを楽しんだ。
ブラジル氏、サース氏共に「天ざる」を注文し、釧路蕎麦特有のクロレウ入りの緑の蕎麦を味わった。

大成寺の和室でのミーティング



蝦夷太鼓の鑑賞会場である大成寺で、14:00～ATTAアジア担当部長ジェイク氏とのミーティングを行い、ATTA本部としての監修・指示とあわせて事業の途中進捗確認を実施。

【DAY5】 8月23日(日) 蝦夷太鼓体験

14:30～

大成寺の大広間でソーシャルディスタンスに留意した距離感を取りながらの演奏を鑑賞した。

十分に距離をとっているが、和太鼓の振動は招請者達に心地よいらしく、触覚で音楽を感じる事でより楽しんでいた。

和太鼓の体験レクチャー



大成寺の大広間にて蝦夷太鼓の音色とともに参加者が迎えられる。招請者2名は最前列に着席し、和太鼓の簡単な歴史や、蝦夷太鼓が受け継がれている現状の話をし、招請者も和太鼓を体験して、よりインタラクティブなアクティビティになった。

世界で演奏を行う和太鼓チームの演奏



体験の後は、ゆっくりと和太鼓を鑑賞する。演奏した3曲の中にはアイヌ文化を取り入れムックリを使用した曲や、漁師町ならではの歌を組み入れた曲など、多様な曲調で文化を表現しながら招請者達を楽しませた。

【DAY6】 8月24日(月) 概要

【MIC情報】

集合は鶴雅アドベンチャーベースSIRIに午前7時です。SIRIにて申込書、免責事項確認書類へのご記入をお願い致します。

事前説明の後、登山口まで30分ほど車で移動します。途中休憩を取りながら雌阿寒岳山頂まで登り約3時間半、下り約3時間。阿寒富士山頂までは分岐点から登り約45分、下り約25分。下山後、野中温泉に浸かりオンネトー野営場にてキャンプ。グランピング形式の夕食を行います。
【トレッキング所要時間: 約8時間】【約10km】

宿泊施設: オンネトー野営場 - テント泊

<https://tsuruga-adventure.com/en/> (SIRI)



【DAY6】 8月24日(月) 雌阿寒岳トレッキングー 1

6:40 アドベンチャーベースSIRIに集合。

シングルユースのプラスチックゴミが出ない様に配慮された朝食の後、雌阿寒岳縦走へと出発。

出発前の朝食



無駄が出ない様に配慮された朝食。
3種類のサンドイッチが提供された。アドベンチャーベースSIRIが環境配慮に気を使うことで、連携する調理部門にもよき影響として広がっていた。

事前レクチャー、ブリーフィング



今いる場所がどんなところで、どんな道を歩くのか、事前に地域を俯瞰するようなイメージ付けと行程の説明、注意事項の共有がジオラマや絵を使って行われた。

【DAY6】 8月24日(月) 雌阿寒岳トレッキングー 2

登山口でしっかり準備運動をしてから8:00出発。

合目表示などは、しっかりしているが多すぎず、適切な場所にあった。

登山口～ハイマツ帯



樹林帯である登山口から徐々に高度を上げていき、途中露天の硫黄があったり、出発前にジオラマで俯瞰した地域を自分の目で確認したり、ガイドに地域の植物について尋ねたり、思い思いに道中を楽しんだ。とてもたくさんの違った様相がみられ、ワクワク感が徐々に高まった。

山頂



月面世界のような火口の景色に、「驚くほど素晴らしい、信じられない光景だ！」と気持ち高ぶり歩くうち、もう一つの火口に近づき、山頂に近づくとガイドの導きで目をつぶりながら歩いた先には、勢いよく噴き出す噴煙とダイナミックな火口が見え、ハイライトとなった。

【DAY6】 8月24日(月) 雌阿寒岳トレッキング 3

11:45 山頂到着。その後比較的ゆっくり30分ほど休憩、昼食時間を取り、阿寒富士を目指す組みと行かない組みとを別れ出発した。

16:30 登山口到着

お弁当



再利用可能な容器に、簡単ではあるものの品質の高い和食ベースのお弁当の昼食。一同そのおいしさとバランスのよさにもうひとつの驚きを覚えながら、味わった。登山路の途中、折々に噴火口や噴煙を眺めながら自然の驚異を肌で感じていた。

オプション



体調を確認し、希望者は阿寒富士を登った。しかしホテル出発が30分ほど遅れていた割にゆっくりしてしまったため、下山も遅れてしまった。誰がその場のリーダーなのか、情報がクリアでなかったこともあり、マーク氏がその場で短いながらも行程中に大事な点についてレクチャー下さった。

【DAY6】 8月24日(月) オンネトーキャンプ場キャンプ ― 夜 ―

18:00 より、静かで広いオンネトー国設野営場でのディナータイム

テントサイト風景



コロナ下でもあり、招請者1名につき1名のテントを用意。寝袋の他、マットとライトも準備。テント用の板は動かせるため、雨天時も泥で汚れることを少なくする工夫も出来る。足寄町の役場の方が用意して下さった焚火台がとても雰囲気を出していた。イスやテーブルなどを内部にも準備することでより快適な空間になると助言があった。

宿泊先の変更



当初はブラジル氏、サース氏とも野営場での宿泊を予定していたが、急遽阿寒湖温泉の旅館への宿泊に変更となった。反省点として、招聘者への事前の意図・目的等周知の徹底を行えていなかった点(徹底ができていれば招聘者も事前に装備他の準備・心構えも行えた)、また利用予定だった温泉施設が休業であった点などがあげられる。

【DAY7】 8月25日(火) 概要

【MIC情報】

翌朝オンネトーから阿寒湖温泉までE-バイク2時間(20Km)ロードバイク2.5時間(20Km)

【サイクリング所要時間:約2.5時間】

宿泊施設到着後、軽くシャワー等浴びていただき近郊で昼食をとります。

その後、夕食まで自由に過ごしていただき、18時からの夕食は関係者全員での宴会場で夕食となります。

<https://tsuruga-adventure.com/en/> (SIRI)



【DAY7】 8月25日(火) オンネトーキャンプ場キャンプ ― 朝 ―

8:00～ テントサイトにて朝食

朝食(一部)



数種類のパン、果物、スープ、などが提供された。欧米からのお客様向けには、卵料理が選べるのは特に嬉しいとのこと、ついつい食べたくないとゆったりとした時間を楽しんだ。

朝食風景



鶴雅のシェフが準備した食材を、昨日と当日のアクティビティ担当のガイド自らが給仕。昨日のアクティビティの内容を思い出しながら、当日実施のアクティビティへの期待感を醸成。

【DAY7】 8月25日(火) オンネトーサイクリング

9:30～

オンネトー野営場にてレクチャーを受け、ファットバイク、E-BIKEの2グループで出発。
ダウンヒルと一般道を繰り返し、終着の阿寒湖温泉、遊久の里 鶴雅まで向かった。

事前レクチャー



SIRIのガイド高田氏から、事前レクチャーを受け、自転車の調整。初めてファットバイクに乗るブラジル氏は、念入りに調整と練習をしていた。ガイドは2名体制、後ろからサポートカーも並走しており、安心安全を感じられるスタートとなった。

一般道とダウンヒルを繰り返す



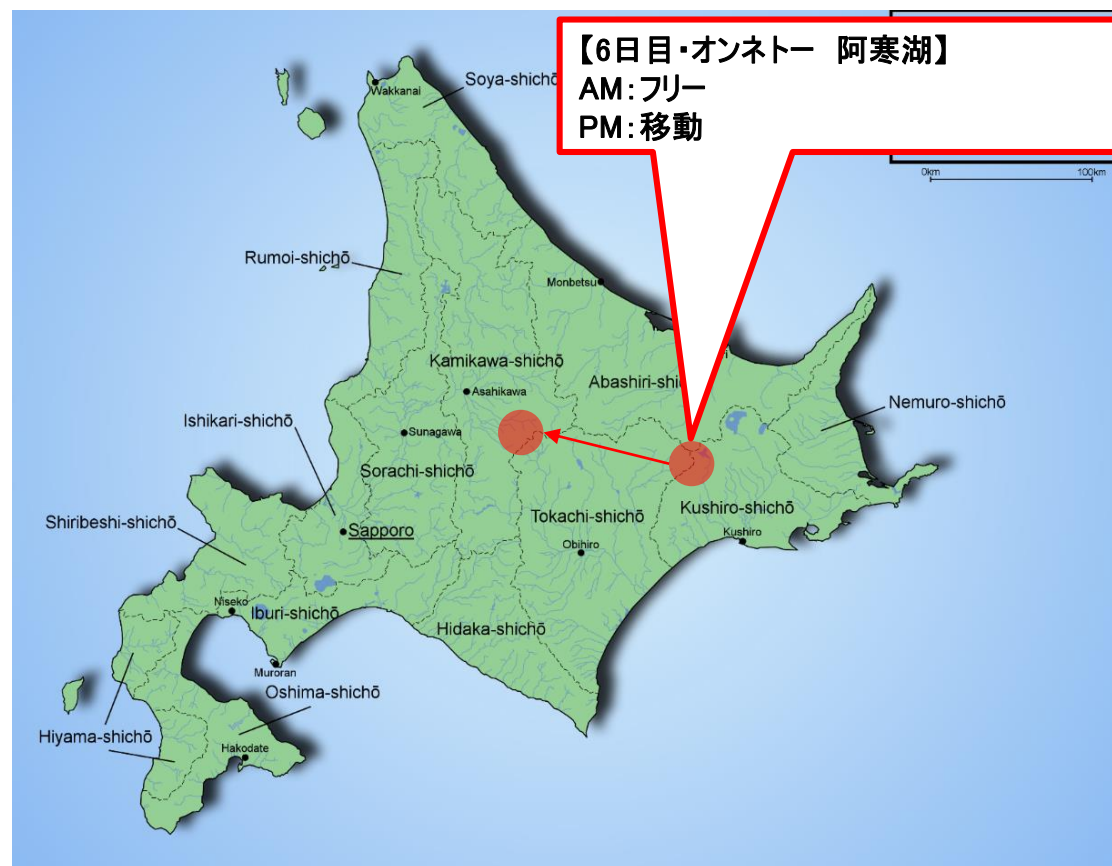
出発後しばらくならかな道を走行、途中オンネトーにも寄り、景色を楽しみながら進む。ダウンヒルと一般道を繰り返し、阿寒湖温泉に到着。大自然を満喫しながら、街中に戻ってくる景色の変化を楽しんでいた。

【DAY8】 8月26日(水) 概要

【MIC情報】

午前中はチェックアウト後、9時よりホテル8階「響」にてATTAを含めたWEBMTGを実施します。

終了後、阿寒湖温泉街で昼食をとり、専用車にて層雲峡の旅館まで向かいます。移動時間は2時間40分ほどかかりますので途中休憩を取りながらの移動となります。



【DAY8】 8月26日(水) 層雲峡へ移動

12:00～ 遊久の里 鶴雅を出発し層雲峡へ。途中道の駅で休憩し、鳩時計やソフトクリームを楽しむ。

車中



約3時間の移動のため、車中でおつまみやおにぎりを食べながら、サッポロビールや網走ビールを楽しんだ。長時間の移動が発生する場合、顧客の状態・希望によっては、静かに休める時間もを設定することも良いし、ゆっくり地元のお酒やスナックなどを車内で楽しむ時間とし、移動をコンテンツに変えることもAT顧客を喜ばせる手法の一つ。

道の駅 おんねゆ温泉



途中道の駅おんねゆ温泉にて休憩。毎時00分に鳴る鳩時計を運よく見ることができた。森の妖精やハトが現れる5分程度の演奏をブラジル氏、サース氏ともに微笑みながら写真撮影をしていた。その後ソフトクリームを堪能、暑い天気ピッタリと喜んでいた。

【DAY9】 8月27日(木) 概要

【MIC情報】

当日最もコンディションが良く、魅力的なスポットへご案内し約3時間のラフティングを行います。昼食後、翌日の登山時の食事を購入した後、早めにホテルへ戻り旅の疲れを層雲峡温泉で癒していただきます。



【DAY9】 8月27日(木) 忠別川ラフティング

7:30～

ホテル大雪を出発、道の駅 ひがしかわ「道草館」に集合し、9:00から旭岳の麓を流れる忠別川にてラフティング開始。

川の水量が少なく、途中で止まってしまうシーンもあったが、参加者同士水をかけあったり、泳いだり、自然をより近くで感じられた。

出発前レクチャー



ガイドから注意点、カヌーでの座り方、パドルの使い方の説明を受けた。ラフティングを初めて経験される方もおり、真剣にレクチャーを聞き、練習している姿があった。天候にも恵まれ、ラフティング日和の中、出発。

ラフティングスタート



スタートすると、ブラジル氏は忠別川の水の美しさに驚いていた。水量が少ないことから、停止してしまうシーンも多くあったが、全員でジャンプし、ボートを動かし、団結力が高まった。途中川で泳ぐ参加者もあり、終始笑顔で楽しんでいた。

【DAY9】 8月27日(木) 昼食・ビジターセンター見学

13:30～

ビアグリルキャニオンにて昼食、久しぶりの洋食を楽しむ。

その後徒歩でビジターセンターまで行き、翌日の縦走に向け大雪山の歴史やルートについて確認し、知識を深めた。

ビアグリルキャニオンにて昼食



ホテル大雪から近く、温かい雰囲気漂うレストラン。それぞれ好きなものを注文し、ラフティングや次の日の縦走について話し、盛り上がっていた。サース氏は久しぶりのピザを嬉しそうに召し上がっていた。

ビジターセンター見学



昼食後ビジターセンターを見学。大雪山の成り立ちがわかる映像を視聴し、その後、片山氏からジオラマを使いながら、縦走の際のルートを説明いただいた。各自自由に見学をし、大雪山で見ることができる植物や動物にわくわくしている様子であった。

【DAY10】 8月28日(金) 概要

【MIC情報】

ホテルから専用車でロープウェイ乗り場まで移動し、黒岳7合目から登山を開始します。

ガイドとともに約8時間、13km標高差670mにおよぶ道のりを縦走します。

途中お鉢平を含めた絶景を見ることができ、植物はもちろん、ヒグマやナキウサギなどの野生動物も見ることができるかもしれません。

下山後は旭川市内まで専用車で約1時間移動しホテルへチェックイン。旅の最後の夕食は旭川市内の居酒屋で地元ならではの料理を楽しんでいただきます。

<https://www.adventure-hokkaido.com/>
(Adventure Hokkaido)



【DAY10】 8月28日(金) 大雪山縦走トレッキングー 1

層雲峡～黒岳～旭岳(一部中岳温泉)～姿見の池～旭岳温泉

5:40 ロビー集合、6:00 ロープウェイ乗車

ガイドからの説明



ガイドから簡単な自己紹介があった後、「今一番のミッションは6時発のロープウェイに乗る事です。詳しくは後で説明します」という明確なアナウンスに、皆一丸となってロープウェイ乗り場に向かう。

これから歩く山が見える



ロープウェイ駅までの道中にこれから向かう先の山々が見え、機運醸成に一役かっていた。

【DAY10】 8月28日(金) 大雪山縦走トレッキング 2

6:30 リフト乗車

6:45 黒岳7合目登山口より登山開始

8:10 黒岳山頂

行程・注意事項の説明



ガイドの荒井氏より今日のコース地図を見ながら、行程のポイント、注意事項などを長すぎず、短すぎない明瞭完結な説明を受けた。簡易ではあるがプロの視点で、わかりやすい地図をラミネート加工してガイドが保管していた。些細なことではあるがプロとしての徹底・想いが感じられる。

黒岳山頂



ほぼ予定通りに黒岳に到着。各ポイント毎の通過時間によって、層雲峡に戻る、または先に進むなど、明確なタイムスケジュールを共有しているおかげで、よりグループとして固まっていく様子が見られた。

【DAY10】 8月28日(金) 大雪山縦走トレッキングー 3

11:00 中岳分岐:ここで、旭岳を目指すグループと、体力に自信がないなどの理由で中岳温泉を目指すグループに別れそれぞれ1名のガイドについて登山を続けた。

13:00 旭岳山頂着 15:00 ロープウェイ乗車

ガイドサポート



ガイドの荒田氏は流暢な英語話者ではなかったが、世界中の山々の登山経験に裏打ちされた山岳ガイドとしての自信と、お客様を喜ばせようとするマインドに満ちており、今回のFAMでも最高に近い評価を得た。語学力や動植物の知識、マニュアルなどではなく、想いが顧客には一番伝わると同行者が学ばせてもらう機会となった。

大雪山お鉢部分



現在見えている風景が、地質学、植物学、動物学等に絡み何故存在しているのかなど、所々のガイディングは、全体の流れの中で適切であったとブラジル氏よりコメントがあった。

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

1.コース実踏による課題抽出

- ①モデルコース設計
- ②モデルコース実踏による課題抽出
 - 1. コンテンツ単位の課題
 - 2. ツアー単位の課題
- ③評価シートの課題と改善点

2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆

コンテンツアセスメントの評価軸

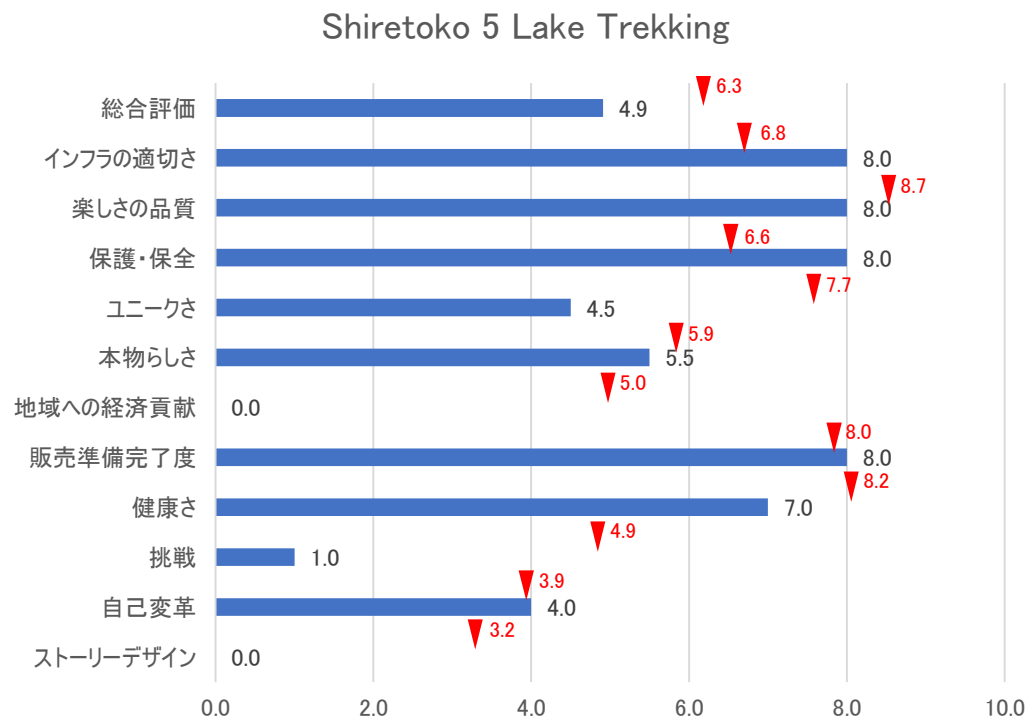
コンテンツアセスメントの評価軸はATTAが用いる評価項目や、掲げる体験価値などをもとに弊社にて開発・保有しているATコンテンツアセスメントの評価軸を使用し、今回のコンテンツアセスメントを行った。

英語での評価軸 (※実際にはこちらで聞き取り)		日本語訳	評価の観点	スケール
1	INFRASTRUCTURE APPROPRIATENESS	インフラの適切さ	コンテンツを楽しむ上で設備などが適切に整っているか (粗雑でも過剰でも低評価となる)	1～10点 の 10段階で 評価
2	QUALITY OF ENJOYMENT	楽しさの品質	コンテンツがもたらす体験が楽しいと感じられる度合い	
3	QUALITY OF PRESERVATION/CONSERVATION	保護・保全	コンテンツに関わる自然や地域文化の保護や保全の度合いやその取組みが感じられる度合い	
4	UNIQUENESS	ユニークさ	コンテンツがもたらす体験のユニークさ、その地ならではの感じられる度合い	
5	AUTHENTICITY	本物らしさ	コンテンツが人工的に作られた自然や文化を見せているのではない、「本物」の体験かどうか	
6	LOCAL BENEFITS	地域への経済貢献	コンテンツを介して地域への経済貢献がなされていると感じるかどうか	
7	READINESS	販売準備完了度	欧米AT顧客にすぐに販売できる状態になっているかどうか	
8	WELLNESS	健康さ	コンテンツの体験を通じて健康になっていると感じられるかどうか	
9	CHALLENGE	挑戦	コンテンツの体験に心理的・身体的な適度な「挑戦」が伴うかどうか	
10	TRANSFORMATION	自己変革	コンテンツの体験を通じて自分の意識や価値観に変化を感じるか、自らの成長につながるか	
11	STORY DESIGN	ストーリーデザイン	コンテンツの体験に適切なストーリーが設計されているかどうか	

コンテンツアセスメント①／Shiretoko 5 Lake Trekking

天候は残念ながら大雨で、全員雨合羽等を着ながら知床自然センターでレクチャーを受ける。
知床五湖を巡るトレイルでは随時、ガイドの西原氏から説明を受けつつ約3kmのトレイルを回った。
しかし、AT視点ではこのトレイルはトレッキングではなく、「ウォーク」と呼称するのが良い。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- ・トレイル前のレクチャーがあり、ウォーキングの注意点等を動画を見ながら学べた。
- ・景観にマッチしたトレイルが整備されていた。(劣化を鑑みるとリサイクルプラスチックが好ましい)

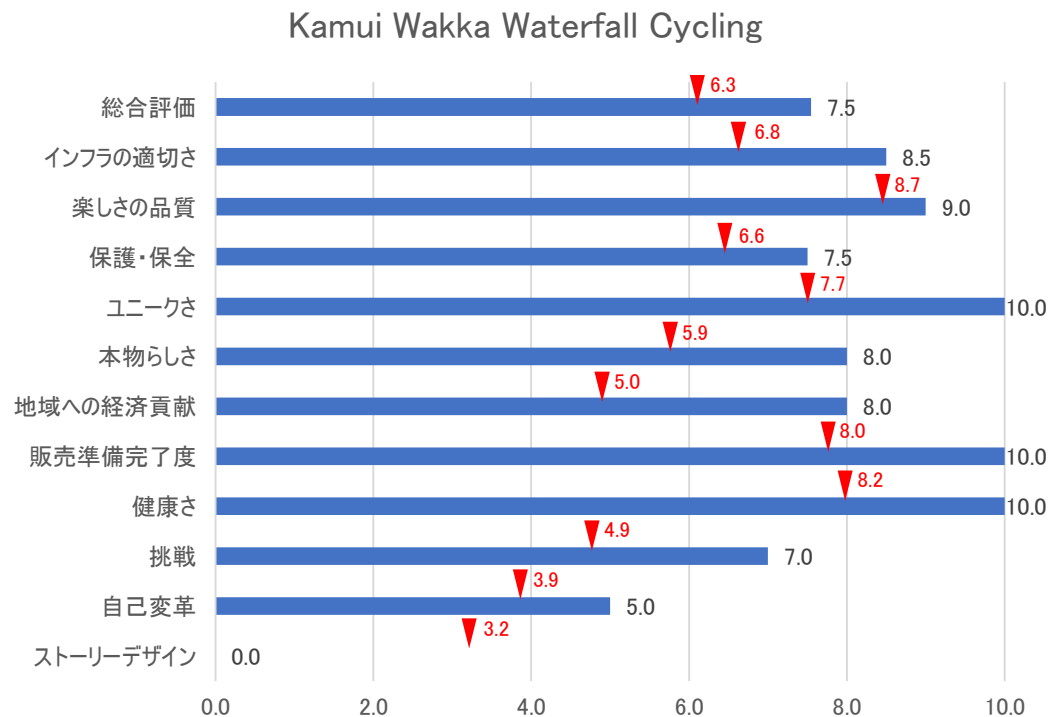
改善点

- ・ヒグマと会わない注意点は多いがヒグマと会った際の対策が極端に少なかった。
- ・ヒグマ対策ビデオやツアーの行程の中で、生態系や動植物等への言及がなかった。
- ・入場料がどのように使用され、自然保護に活用されるかの言及が必要

コンテンツアセスメント②／Kamui Wakka Waterfall Cycling

サイクリングへの期待、ハードな坂、途中の絶景と野生動物との出会い・自生している果物、そして下り坂を爽快に駆け抜けた先のカムイワッカの滝の壮麗さ、そして滝に触れると温かく、その滝を登って滝つぼで憩う。緩急に富み、WOWファクターがちりばめられたコースに仕上がっている。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- 使用ギアが、最新式でありウェットシューズなどの準備も十分に行われていた。
- コース設定も、最終目的地が明確に設定され、期待を高める大きな一因となった。

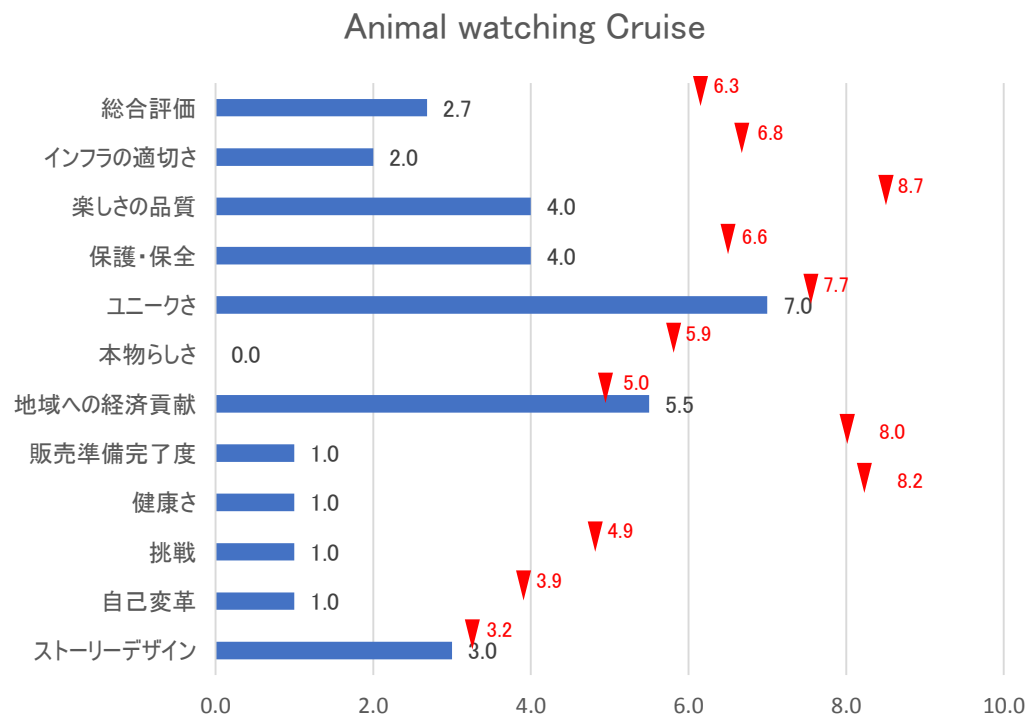
改善点

- 全体的に細々した情報が多く、コンセプトに直結するようなストーリーの流れが少なく感じた。

コンテンツアセスメント③／Animal Watching Cruise

8:30-10:30 2時間かけて、ウトロ港からルシャ湾までの往復クルーズを体験。フランス人ガイドフレドリックさんと共にオープンデッキで知床クルーズを満喫した。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- 世界遺産に指定される稀有な地形等を間近で見ることが出来、知床の雄大なエコシステムの一面を確認することが出来た。

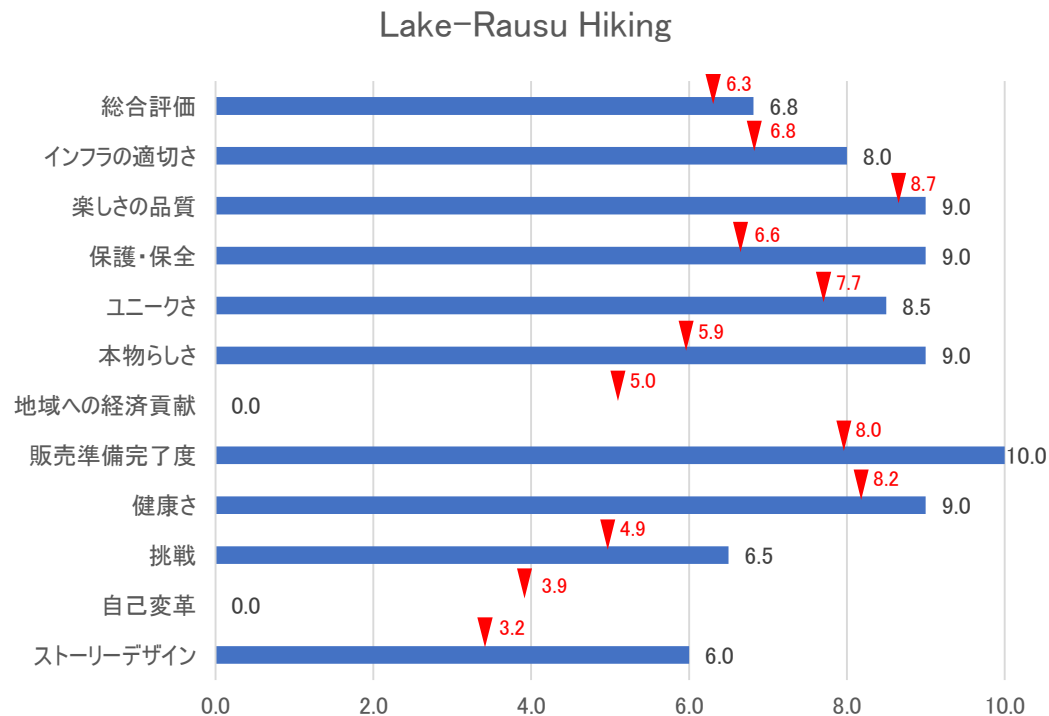
改善点

- 船長のアナウンスが常に流れているため、情報処理が追い付かず、聞き取り切れなかった。英語訳の説明も必要のため、一定の間を開ける必要があると感じた。
- 顧客の多くはヒグマの撮影を希望する方も多いため、ヒグマとの距離があまりに遠く、アニマルウォッチングと謳うには、適正ではない。

コンテンツアセスメント④／Lake-Rausu Hiking

簡易のアクティビティ説明:国道から羅臼湖まで往復約6kmの道のりをフレデリックガイドとともにトレッキング。天候にも恵まれ、羅臼岳がはっきりと視認できる中でのトレッキングとなった。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- ・ 景観も良くトレイルは雨でぬかるんではいたが、トレイルは整備がされており評価が高い。
- ・ 北海道の貴重な植物等の生態系が、きちんと管理されており、大変オーセンティックな体験になった。

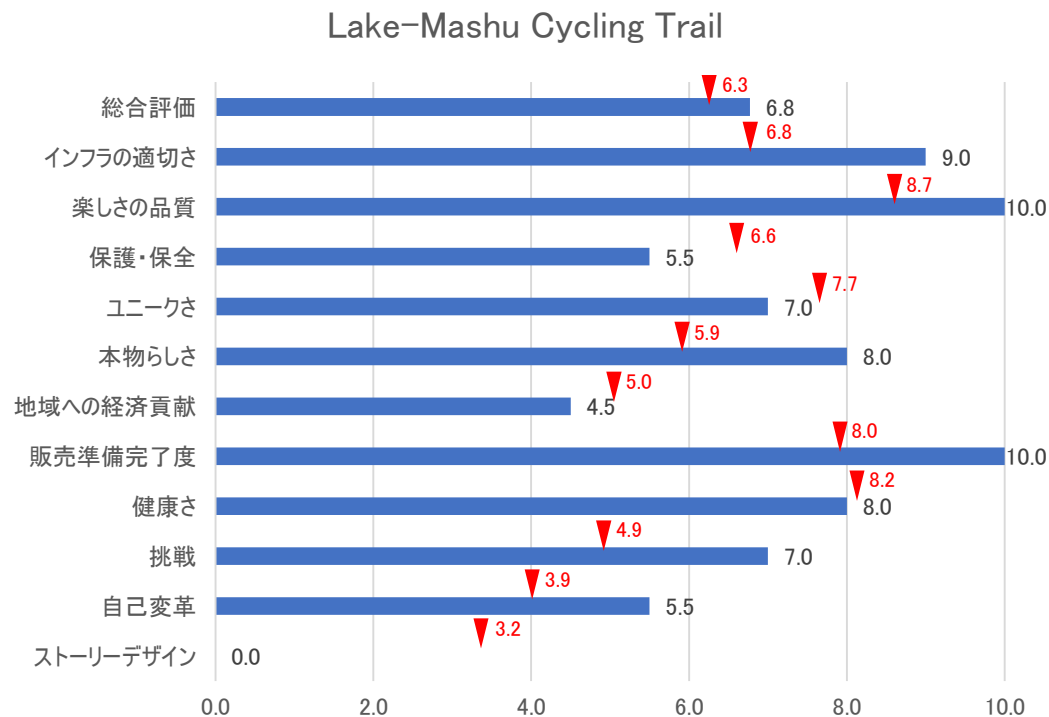
改善点

- ・ 地元のガイドを利用しているため、「地元への雇用創出」という観点では一定の地域貢献が認められるが、直接的なものには特に言及がなく、その点の説明を追加すると自然や地域への貢献度が高まる。

コンテンツアセスメント⑤／Lake-Mashu Cycling Trail

決して平坦ではなく、不注意に進めば滑落の危険もありうる登山道を、時に颯爽と、時に自転車を担いで下っていく。日本のアクティビティ強度は全般的には低めに設定されているが、事前の安全確認と対策・十分な情報共有を実施した上で、スリルと爽快感を楽しめる今回のコースは招請者からも高い評価を得た。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- サイクリング最初の林道、森林を通り車道に出ていくという全体の流れが良かった。
- 途中、湧水での休憩を挟んだのは、雰囲気も休憩としての質も素晴らしいと感じた。

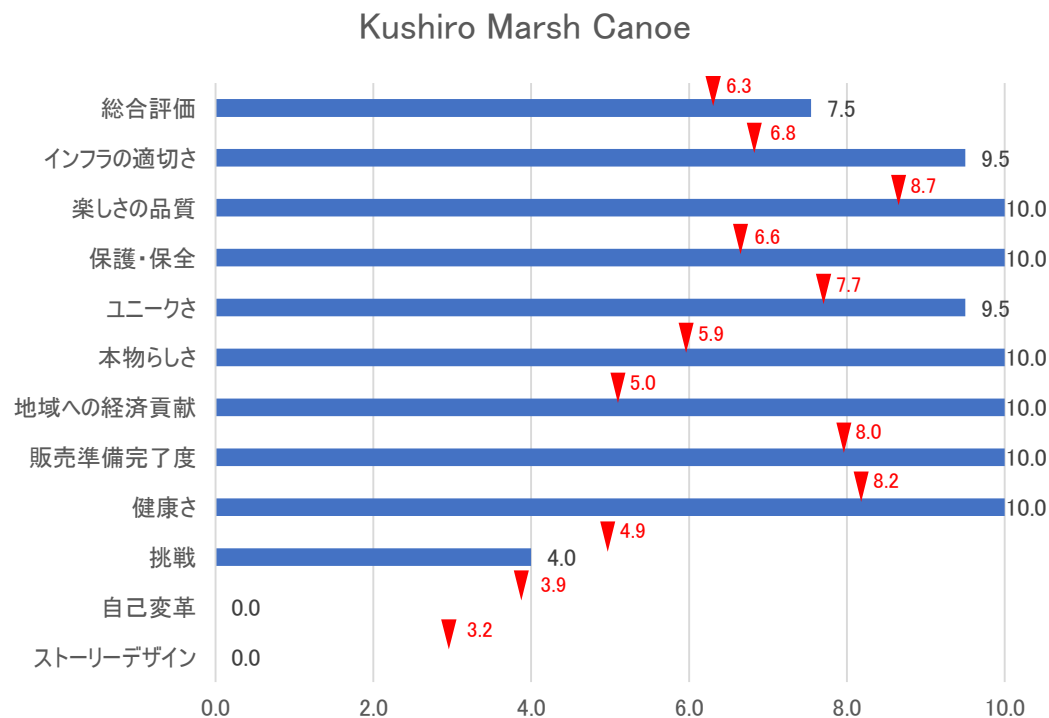
改善点

- 良いサイクリングコースだったが、もう少し長い距離を楽しめると良い
- コース冒頭の登山道・林道コースのようなユニークなコースがもっと長く取り込めるとより望ましい。

コンテンツアセスメント⑥／Kushiro Marsh Canoe

8:30～早朝に宿泊先の屈斜路プリンスホテルを出発し、8:30頃に本日のガイドを担当いただける「塘路ネイチャーセンター」のテディ斎藤氏と合流。釧路川を下るカヌーツアーを楽しんだ。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- ギアやインフラ、インフォメーションの対応などが素晴らしく、すぐにでもATマーケット層に販売が出来るレベル。
- トータルのツアークオリティも非常に高いレベル

改善点

- 時間が短すぎたのでもう少し長い時間体験を続けたい。
- デイトリップなどが好ましい
- ゴールに蝦夷太鼓の奏者がスタンバイし、太鼓の音に出迎えられるながらのゴールなどWOWファクターが追加出来る。

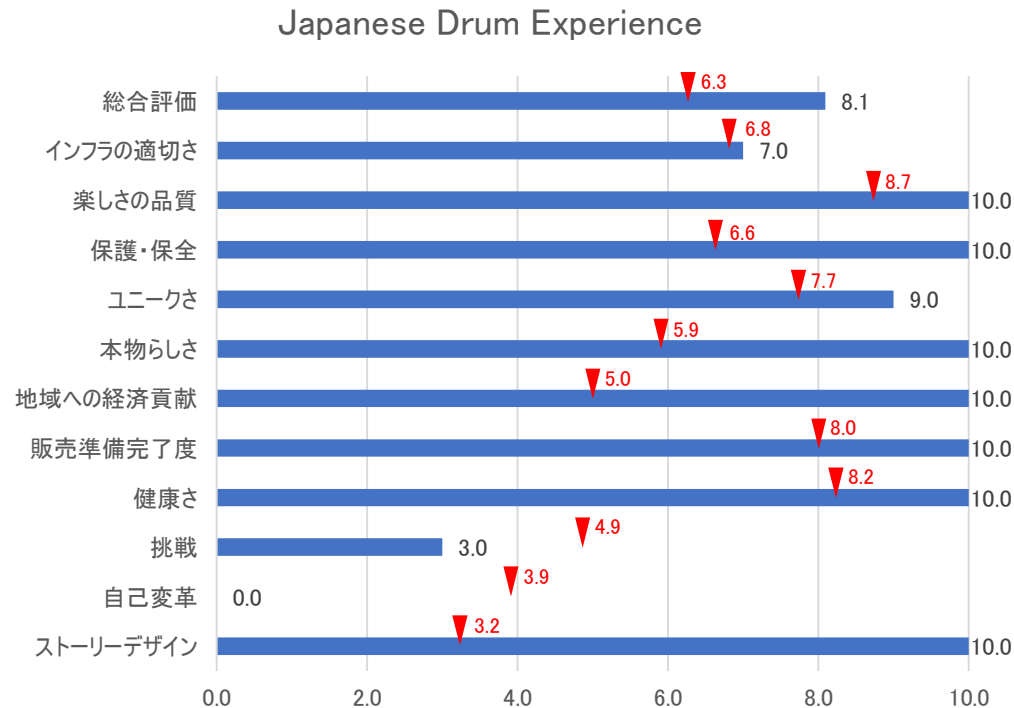
コンテンツアセスメント⑦／Japanese Drum Experience

14:30～

大成寺の大広間でソーシャルディスタンスに留意した距離感を取りながらの演奏を鑑賞した。

十分に距離をとっているが、和太鼓の振動は招請者達に心地よいらしく、触覚で音楽を感じる事でより楽しんでいた。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- 日本文化を身近に感じられる和太鼓はインパクトも強く、時間も長すぎないため大変楽しめた。
- 和太鼓のみでも素晴らしいのだが、他のフィジカルアクティビティーと合わせることで、数段レベルの高いWOWファクターを生み出すことができる。

改善点

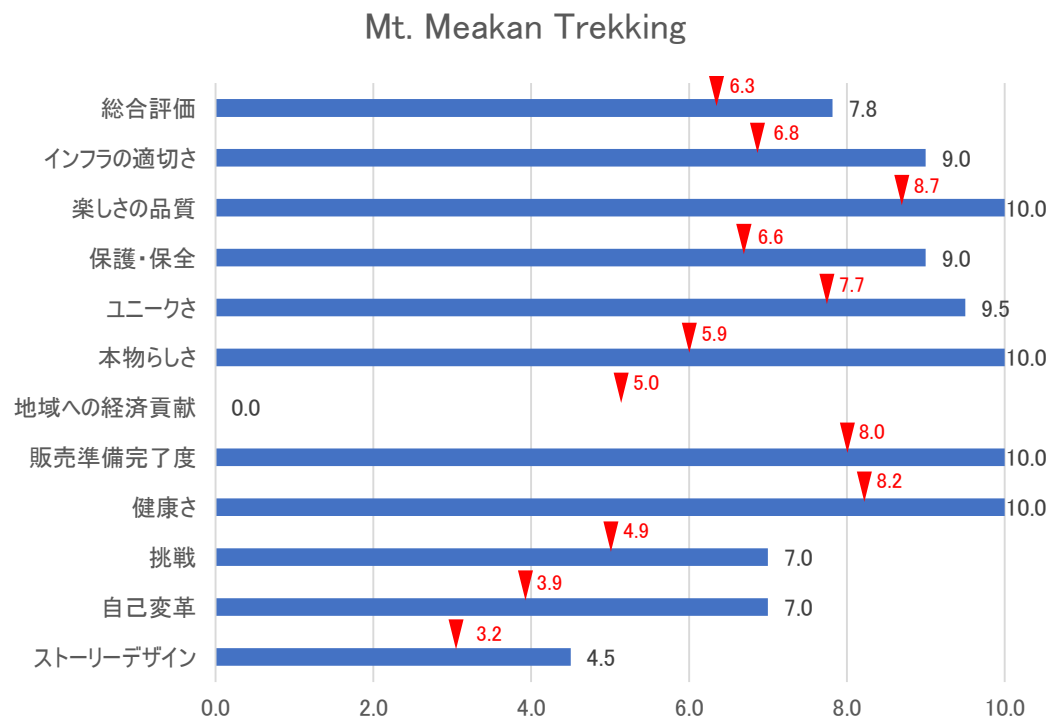
- 序盤の説明が長く感じたので、まず先に一曲披露してほしかった。

コンテンツアセスメント⑧／Mt. Meakan Trekking

6:40 アドベンチャーベースSIRIに集合。

シングルユースのプラスチックゴミが出ない様に配慮された朝食の後、雌阿寒岳縦走へと出発。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- 雌阿寒岳から阿寒富士を縦走することができ、内容として満足、すぐにATカスタマーに売り出せるレベル
- 森林や火山灰のエリアなど様々な景観を楽しむことができ、良い写真が撮影できた。

改善点

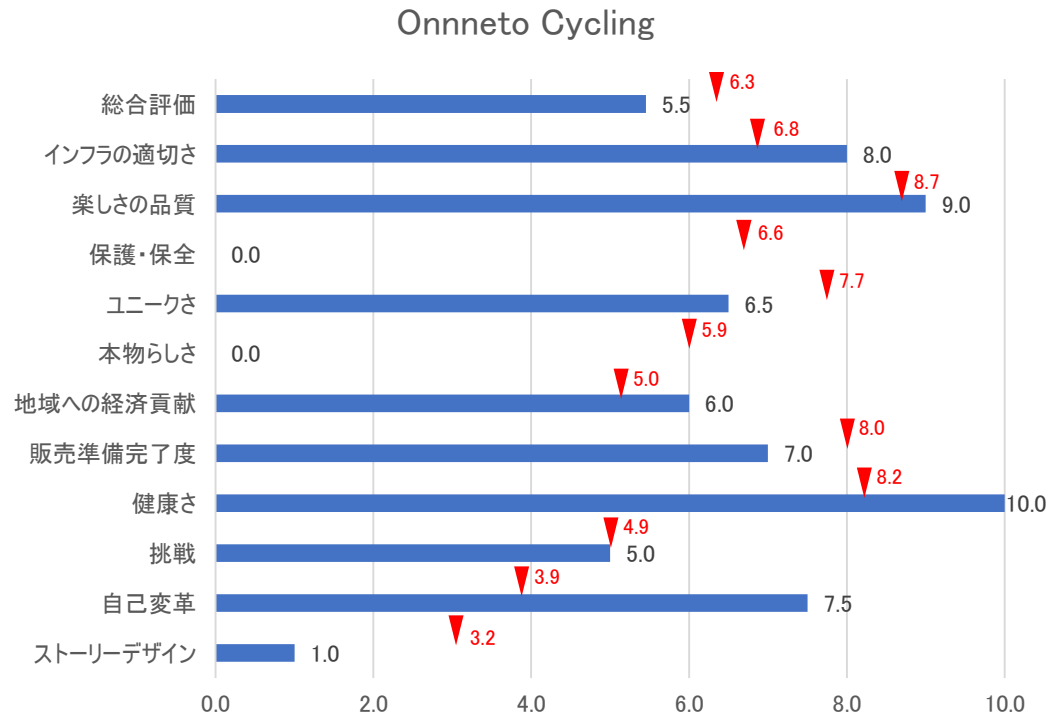
- その土地の歴史や文化がわかるような説明がもう少しあると良い

コンテンツアセスメント⑨／Onnneto Cycling

9:30～

オンネト野営場にてレクチャーを受け、ファットバイク、E-BIKEの2グループで出発。
ダウンヒルと一般道を繰り返し、終着の遊久の里 鶴雅まで向かった。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- バイクのクオリティーが良かった
- 森林の中でのダウンヒル、一般道を駆け抜け、阿寒湖温泉街に入っていくコースの流れが良かった。

改善点

- バイクにドリンクホルダーがあると良い
- PSAの参加者は身長180センチ以上が想定されるため、ハンドルバーとサドルが調節できるとよい。
- 途中先頭を走るガイドが参加者への対応で先頭を離れ、招請者含む参加者が予定外のルートに入ってしまったため、事前の対応取り決めの甘さがあった可能性がある。

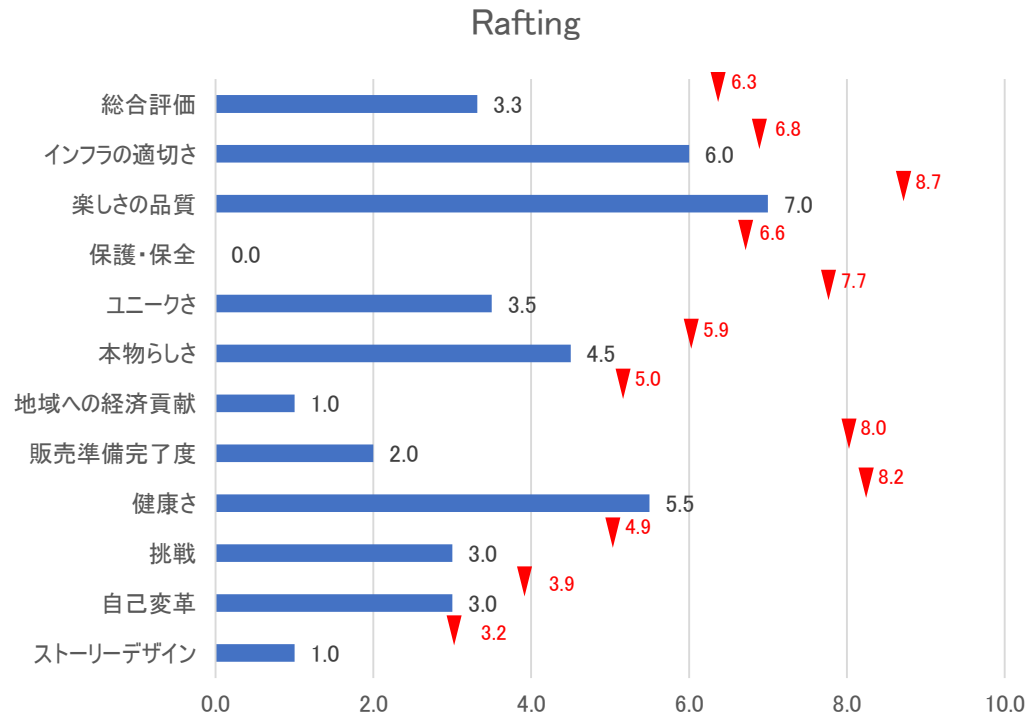
コンテンツアセスメント⑩／Rafting

7:30～

ホテル大雪を出発、道の駅 ひがしかわ「道草館」に集合し、9:00から旭岳の麓を流れる忠別川にてラフティング開始。

川の水量が少なく、途中で止まってしまうシーンもあったが、参加者同士水をかけあったり、泳いだり、自然をより近くで感じられた。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- ・ 市内から近いこと、そしてラフティング中に何度か泳ぐことができ、ファミリー向けのアクティビティーであった

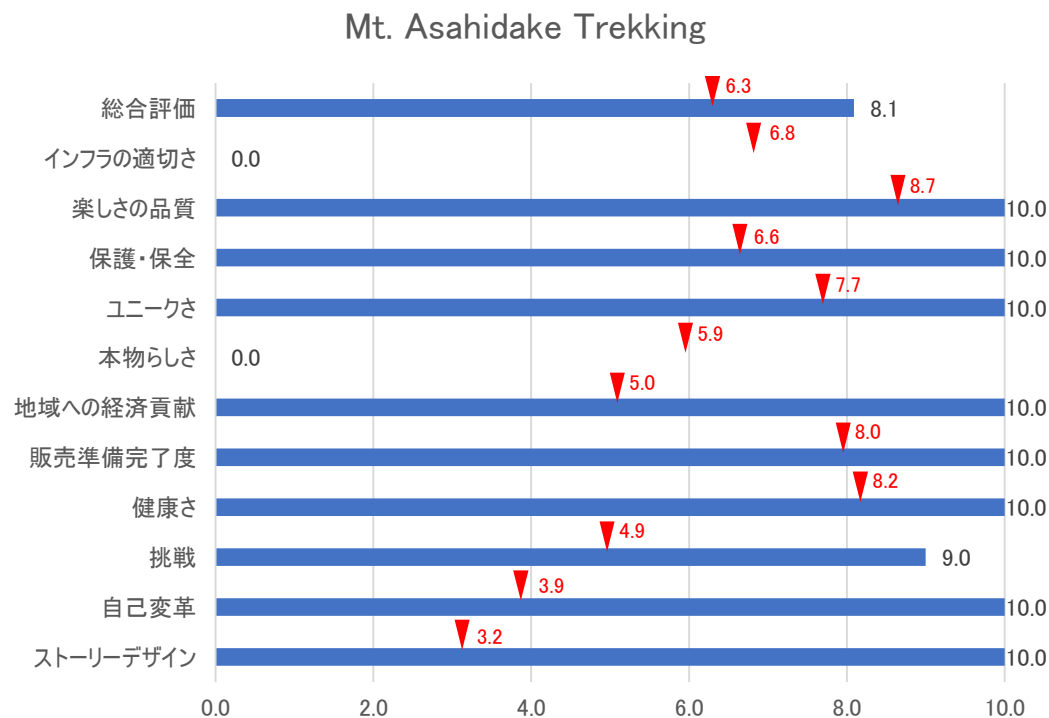
改善点

- ・ 来年のPSAの時期には川の水量が少ないことが懸念されるため、層雲峡や忠別川でのラフティングは厳しいのではないかと。
- ・ バックアッププランとして良いが、このレベルのラフティングはATカスタマーには受け入れられない。
- ・ 事業者の対応がとてもカジュアル

コンテンツアセスメント⑪／ Mt. Asahidake Trekking

ガイドの荒田氏は流暢な英語話者ではなかったが、世界中の山々の登山経験に裏打ちされた山岳ガイドとしての自信と、お客様を喜ばせようとするマインドに満ちており、今回のFAMでも最高に近い評価を得た。語学力や動植物の知識、マニュアルなどではなく、想いが顧客には一番伝わると同行者が学ばせてもらう機会となった。

コンテンツアセスメント結果



評価点と改善点

評価点

- すべてのコンビネーションが良く(ガイドや天気、最後のアクティビティーにこの縦走を設定したこと)、最高のハイキングとなった。
- 北海道で一番高い山を登ったという達成感も感じられた。
- ガイドの知識が豊富で、印象的。すぐにでもATカスタマーに販売できる。

改善点

- タイムスケジュールがタイトであったため、写真を撮る時間や質問をする時間がもっと欲しかった。途中キャンプなどを挟み、2日かけて縦走するのもよいのではないか。

コンテンツ単位での評価からの示唆(1/2)

個別のコンテンツ評価①～⑪までの改善点の整理を行い、以下にとりまとめた。

[A] AT顧客を意識したツアー設計による改善ポイント

改善のためのポイント	コンテンツ評価での改善点
十分に自然や文化を満喫できる アクティビティ 時間・距離・強度 の確保が必要	・ 良いサイクリングコースだったが、もう少し長い距離を楽しめると良い⑤ ・ コース冒頭の登山道・林道コースのようなユニークなコースがもっと長く取り込めるとより望ましい。⑤ ・ 時間が短すぎたのでもう少し長い時間体験を続けたい。⑥ ・ デイトリップなどが好ましい⑥ ・ タイムスケジュールがタイトであったため、写真を撮る時間や質問をする時間がもっと欲しかった。途中キャンプなどを挟み、2日かけて縦走するのもよいのではないか。⑪ ・ バックアッププランとして良いが、このレベルのラフティングはATカスタマーには受け入れられない。⑩
WOWファクター の設定が必要	・ ゴールに蝦夷太鼓の奏者がスタンバイし、太鼓の音に出迎えられながらのゴールなどWOWファクターが追加出来る。⑥

[B] コーディネータ(スルーガイド)の説明により改善が見込まれるポイント

改善のためのポイント	コンテンツ評価での改善点
地域貢献に 対する説明が必要	・ 地元のガイドを利用しているため、「地元への雇用創出」という観点では一定の地域貢献が認められるが、直接的なものには特に言及がなく、その点の説明を追加すると自然や地域への貢献度が高まる。④
入場料・使用料等と 自然保護との関係性 の説明が必要	・ 入場料がどのように使用され、自然保護に活用されるかの言及が必要①
リスクに対する 適切な対処方 の説明が必要	・ ヒグマと会わない注意点は多いがヒグマと会った際の対策が極端に少なかった。①
説明と没入感を 持ってもらための バランスの工夫が必要	・ 序盤の説明が長く感じたので、まず先に一曲披露してほしい。⑦

コンテンツ単位での評価からの示唆(2/2)

個別のコンテンツ評価①～⑪までの改善点の整理を行い、以下にとりまとめた。

[C] ガイド事業者との連携による改善ポイント

改善のためのポイント	コンテンツ評価での改善点
適切なギアの確保が必要	- バイクにドリンクホルダーがあると良い⑨ - PSAの参加者は身長180センチ以上が想定されるため、ハンドルバーとサドルが調節できるとよい。⑨
適切な顧客対応・グループマネジメントの実施が必要	- 事業者の対応がとてもカジュアル⑩ - 途中先頭を走るガイドが参加者への対応で先頭を離れ、招請者含む参加者が予定外のルートに入ってしまったため、事前の対応取り決めの甘さがあった可能性がある。⑨
体験タイトルと顧客期待との整合性が必要	顧客の多くはヒグマの撮影を希望する方も多いため、ヒグマとの距離があまりに遠く、アニマルウォッチングと謳うには、適正ではない。③

改善のためのポイント	コンテンツ評価での改善点
生態系に関する説明が必要	ヒグマ対策ビデオやツアーの行程の中で、生態系や動植物等への言及がなかった。①
全体のコンセプトを事業者と連携し、適切な説明が必要	- 全体的にこまごました情報が多く、コンセプトに直結するようなストーリーの流れが少なく感じた。② - その土地の歴史や文化がわかるような説明がもう少しあると良い⑧
翻訳を意識した事業者との説明量の調整が必要	船長のアナウンスが常に流れているため、情報処理が追い付かず、聞き取り切れなかった。英語訳の説明も必要なため、一定の間を開ける必要があると感じた。③

コンテンツ評価で得られた改善の視点と方向性

コンテンツ評価の結果として得られた改善点をまとめ、以下の3つの改善のポイントと、それぞれの改善の方向性について以下に整理を行った。

コンテンツ評価で得られた改善のポイント		改善の方向性
A AT顧客を意識した ツアー設計による 改善ポイント	十分に自然や文化を満喫できるアクティビティ時間・距離・強度の確保が必要	体験の適切な強度、行程の中でのWOWファクター（感動体験）の設定・演出を行う
	WOWファクターの設定が必要	
B コーディネータ （スルーガイド）の 説明により改善が見込 まれるポイント	地域貢献に対する説明が必要	行程・体験内容は全く同じであっても、AT顧客が知りたいポイント、知ることによって体験価値が引き上がるポイントを把握し、適切に説明を加えるだけで体験価値は大きく変わるのがATの特徴である。この点を踏まえて、スルーガイドは左記のポイントを意識して顧客に寄り添い、ガイド事業者の説明を補完する役割として機能することが求められる。
	入場料・使用料等と自然保護との関係性の説明が必要	
	リスクに対する適切な対処方の説明が必要	
	説明と没入感を持ってもらうためのバランスの工夫が必要	
C ガイド事業者との 連携による 改善ポイント	全体のコンセプトを事業者と連携し、適切な説明が必要	顧客へのストーリーテリング、体験に際しての様々な説明内容は顧客体験の非常に重要な要素であるため、ガイド事業者と説明する内容やボリューム等について綿密な連携が必要となる。 また、ガイド事業者とガイド事業者が見落とししてしまう可能性があるポイントについて、コーディネーターが適切に事前および催行中にフォローを行う。
	適切なギアの確保が必要	
	適切な顧客対応・グループマネジメントの実施が必要	
	体験タイトルと顧客期待との整合性が必要	
	生態系に関する説明が必要	
	翻訳を意識した事業者との説明量の調整が必要	

ホテル・アセスメントを通じて得られた視点

今回の行程中で利用した5件のホテルについて評価を実施した。ハード面の改修を必要とせず、ソフト面での改善で対応可能なポイントの磨き上げでも改善の余地はある。ホテル自体の選択と併せて、コーディネーターがこれらの点について予め事業者とすり合わせを行っておくことで宿泊顧客の体験を改善することができるため、PSAでの利用時にはこの点は注意喚起を行いたい。

ソフト面での改善で対応可能

	ホテル名	部屋の設備、 清潔さ、広さ 等	立地の観点。 静かにくつろ げるか、体験 までのアクセ スなど。	スタッフの対 応や会話やコ ミュニケー ションなどの 観点	ホテル全体の 雰囲気など	朝食のチョ イスの幅やボ リューム、味 など	全体をととし てAT顧客むけ とを感じるか
Day 1~3	Shiretoko Daiichi Hotel	8	5		4	7	2
Day 4	Kussyaro Price Hotel	7	7	5	1	1	1
Day 5~7	Akan Yuku-no-Sato TSURUGA	10	7	7	9	8	8
Day 8~9	Soukkyo Hotel TAISETSU	7	7	1	4	8	6
Day 10~11	Asahikawa Art Hotel	5	2	1	1	6	2
	平均	7.4	5.6	3.5	3.8	6	3.8

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

1.コース実踏による課題抽出

- ①モデルコース設計
- ②モデルコース実踏による課題抽出
 - 1. コンテンツ単位の課題
 - 2. ツアー単位の課題
- ③評価シートの課題と改善点

2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆

実踏後の最終ミーティング

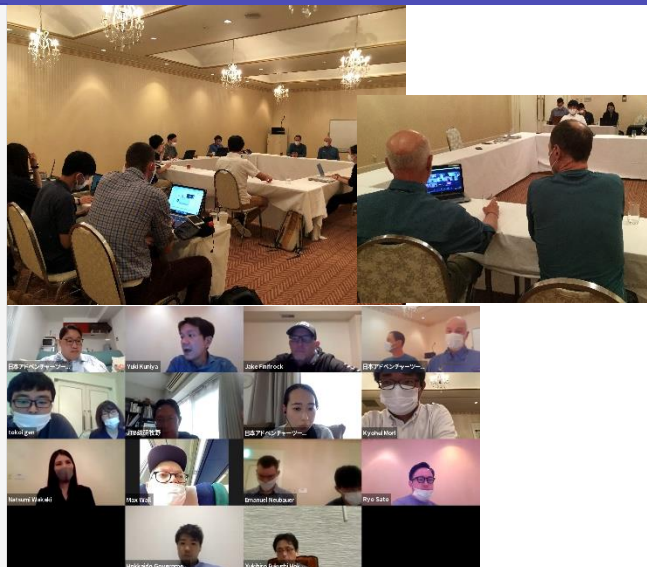
最終日9:00から、本ツアーの行程全体の振り返り確認を行うミーティングを実施。
 前日までのアクティビティの内容を細かく共有し各招請者から、良かった点や改善点等の意見を伺った。
 最後にATTAアジア担当部長のジェイク・フィニフロック氏から今回のツアーにおける総括コメントを頂戴した。

開催日時・会場

日時: 令和2年(2020年) 8月 29日(土) 9:00~10:00
 会場: アートホテル旭川
 参加者数: 14名

打ち合わせ内容

- ・ S級ガイド研修全アイティナリーの振り返り・まとめ
- ・ コンテンツの評価軸及び評価内容の確認エ
ヴァリュエーション方法と内容
- ・ 実踏をうけて、ATコーディネーターとは
- ・ 全体を通しての招請者からのご意見



参加者・所属組織 ※一部抜粋・順不同・敬称略

ATTA Dr. Jake Finifrock
 Dr. Mark Brazil
 Mr. Nick Szasz
 北海道宝島旅行社 武田
 (株)ニセコリゾート観光協会 Emanuel
 (株)ニセコリゾート観光協会 川内
 (株)近畿日本ツーリスト北海道 若木
 (株)SMO南小国 Wall
 北海道宝島旅行社 常井
 北海道運輸局 森
 北海道運輸局 岩城
 JTB霞ヶ関 國谷
 JTB北海道 越智
 JTB総合研究所 加藤

実踏後の最終ミーティング／招請者コメント:ニック・サース氏

ニック氏からは欧米AT顧客の視点から、ツアーの中での体験価値を上げるために、どのような工夫をすべきかの実践的なアドバイスを頂いた。事前情報の充実による正しい期待値の醸成、体験の中での能動的な参加や地域の人とのインタラクションの増加など、簡単に工夫できる点については必ずや取り入れていくべき視点である。



【ニック・サース氏】

ビジュアルのある 事前情報が必要	参加者が事前により具体的な行程イメージを持てるように、ビジュアル情報のある情報、具体的には写真や地図、場合によっては動画などを提供していくことで、期待値のギャップを減らすことができる。
食事等における インタラクション性の向上	欧米AT顧客に対しては、食事等に関しても“全部やってもらう”というスタイルよりも参加者が料理に参加していくなどのインタラクションがある方が望ましい。
地元の人との 触れ合い機会の拡大	各アクティビティの中で、ガイドとの交流だけでなく地元の人々との関わりがあるような行程や演出があることが望ましい。人々と出会い、交流を深める事は海外のATツアーの中でも強い印象を残すことが多い体験である。
自然と文化体験の 掛け合わせの可能性	文化体験は屋内の特定の施設でのみ楽しむものではなく、自然と一緒に楽しむことでより価値を高められる可能性がある。例えばアイヌのダンスをシアターではなく、自然の中で見られたらもっと高い価値のある体験となるだろう。
欧米人にあわせた サイズのギアの準備	今後実際に欧米人のAT顧客を受け入れていくにあたっては、アウトドアガイド事業者が欧米人の体型にあわせたサイズのギアを準備している必要がある。

実踏後の最終ミーティング／招請者コメント：マーク・ブラジル氏

ATにおいてもっとも大事なことは、その体験を行っている意義であり、そのアクティビティをこの行程の中で、その土地で行うことの意義というもの欧米AT顧客は求めており、そういう部分の説明が重要であることをマーク氏は繰り返し説いている。また、文化体験については自然発生的なものにも注目すべきであり、この点やアクティビティへの期待度などはスルーガイドがしっかりと把握し、各個別のアウトドアガイド等に連携していくことでより良い体験を作り上げられると考えられる。



【マーク・ブラジル氏】

全体像を捉えた ストーリーテリング

ガイディングにおいての説明時に、アクティビティにおける詳細な情報については充分すぎるほどであった一方で、北海道の自然の素晴らしさや美しさ、そしてそれが成り立っている地理的要因やその特殊性などの全体に目を向けた広い視野での情報を伝えることが足りていないと感じた。任意のアクティビティを行うときに、その自然のフィールドが如何にして成り立っているのか、そのダイナミックなストーリーを伝えることが出来ると、体験の価値が大きく引き上がると考えられる。

自然発生的な 文化体験を大事にする

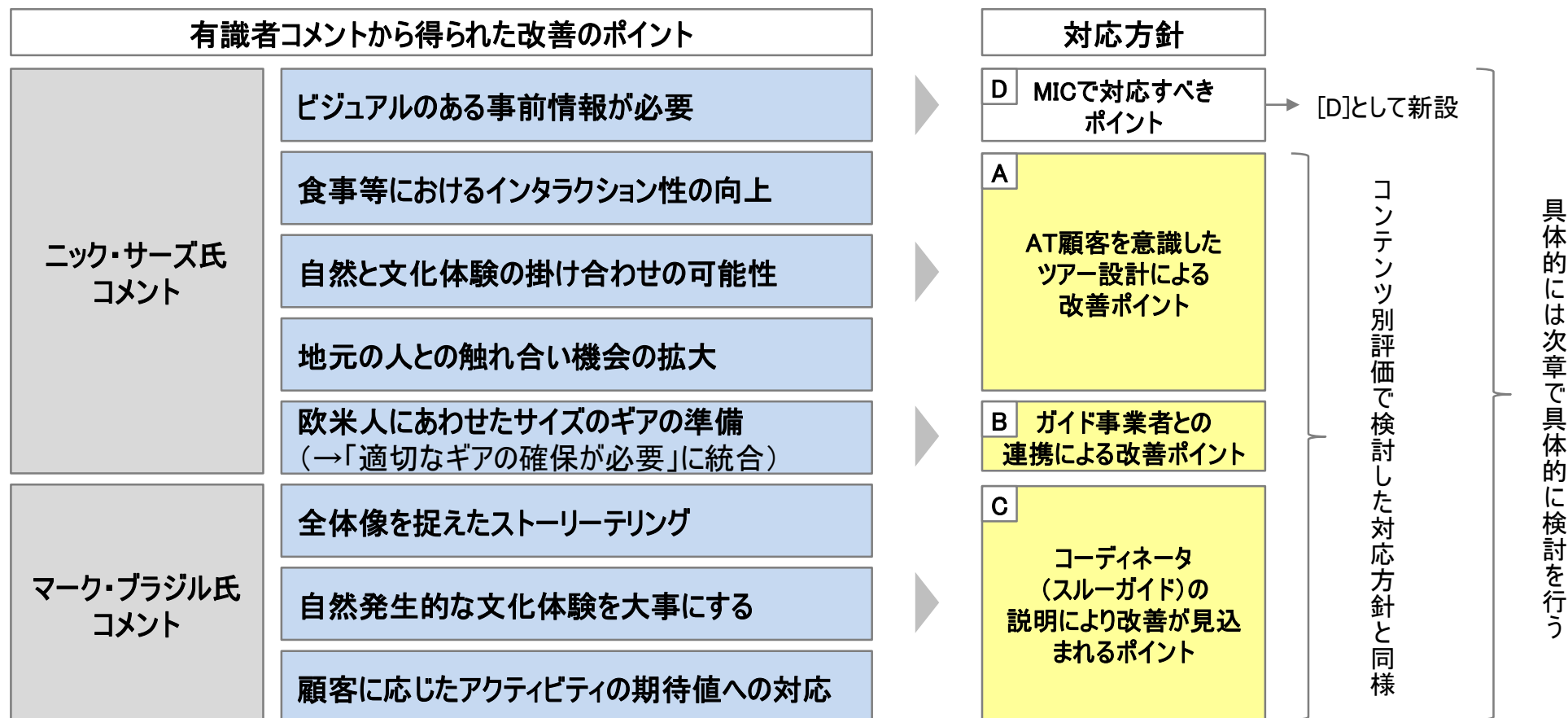
文化体験は意図的に行うものだけではなく、自然発生的にも体験してしまうものである。例えばレストランで縦書きのメニューを見た時などもそうである。そういう機会も逃さずに文化説明をしてあげることで体験価値が高まる。

顧客に応じた アクティビティの期待値 への対応

日本の顧客向けには、例えばカヌーに乗っても参加者は乗るだけで、ガイドさんがパドルを行うのが通常であったとしても、欧米AT顧客はむしろ自分でパドルを漕ぎたいと思う人達である。こういう顧客に満足してもらえるように、顧客の期待に応じた対応が出来るようになる必要がある。

有識者コメントからの課題点の対応方針まとめ

有識者コメントで出た点としても基本的には個別コンテンツ評価のまとめとして取り出された対応方針A~Cに該当するものであり（一部MICでの対応が必要となるものあり）、次章でこれらに対する具体的な対応方法の検討を行いたい。



Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

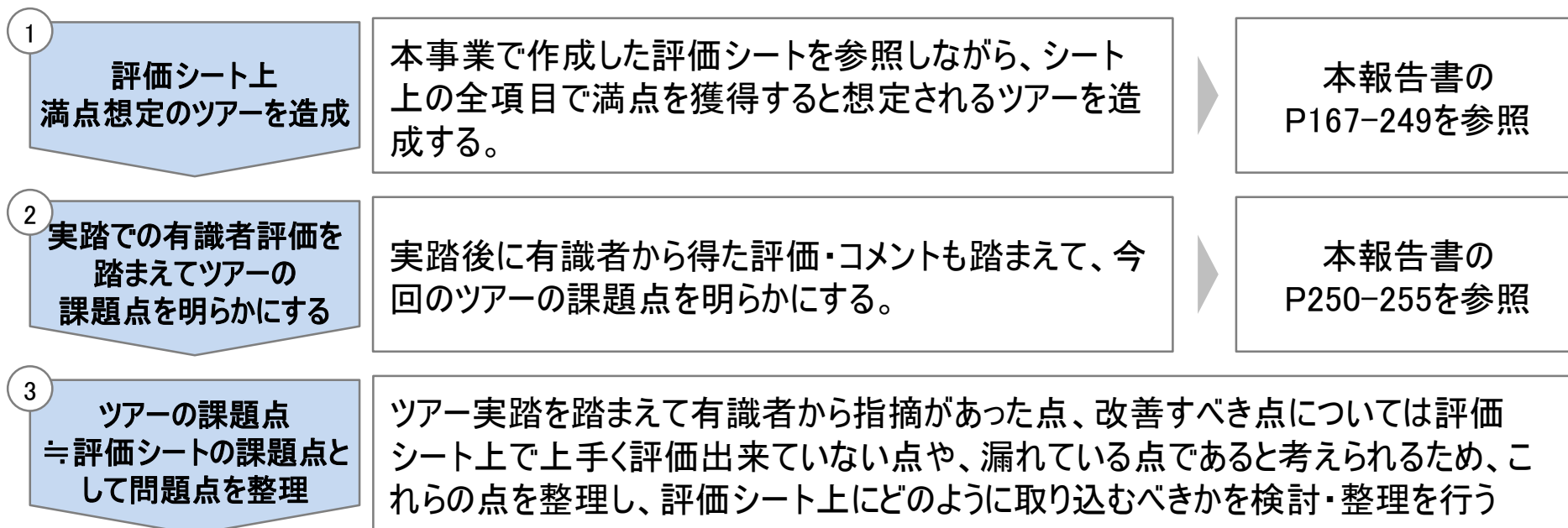
1.コース実踏による課題抽出

- ①モデルコース設計
- ②モデルコース実踏による課題抽出
 - 1. コンテンツ単位の課題
 - 2. ツアー単位の課題
- ③評価シートの課題と改善点

2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆

評価シートの磨き上げのアプローチ

評価シート上満点を獲得できるツアーを実踏し、その際に有識者が感じた問題点・課題点は評価シートが評価しきれなかったポイントであるという視点に立ち、それらの評価シートが正しく評価しきれなかった点について、改善や補強を行い、より良い評価シートへの磨き上げを行う。



今回の実踏で明らかとなった評価シートの課題を把握し、その弱点・問題点を克服・補間できるように評価シートの磨き上げを行う。

各改善ポイントの具体的な対応方針

評価シートでの改善ポイントのうち、[A]については評価シートの項目の改善・新設で対応する。評価シートで対応ができない[B]、[C]、[D]については、別途心得としてまとめる形で対応を行う。

改善のポイント	評価シートでの対応可否	具体的な対応方針
A AT顧客を意識した ツアー設計による 改善ポイント	○ 対応可能 ツアー設計の問題であるため、 行程表からある程度推察し、 評価することが可能	評価シートの項目の改善および新設 評価シート上にある対応する既存項目の書きぶりの調整もしくは は新たな項目を新設し、当該観点を評価できるように改善を行う
B ガイド事業者との 連携による 改善ポイント	× 対応不可 行程表だけでは判断が難しい ものであり、ガイド事業者との 調整を行ったり、MIC作成時に ガイド事業者と調整を行うこと が望ましい	スルーガイディング、ガイド事業者との連携、MICで対応すべきポイントとして、別途資料に「心得」としてまとめる 次章に設置した「抽出された課題に対する示唆のまとめ」の中に、それぞれのポイントにおける注意点を「心得」として記載を行う
C コーディネータ (スルーガイド)の 説明により改善が 見込まれるポイント	× 対応不可 ガイディング(スルーガイディング)も課題であるため、行程 ベースの評価シートのみでは対応不可	
D MICで対応すべき ポイント	× 対応不可	

[A] AT顧客を意識したツアー設計による改善ポイント(評価シートの項目で対応する)

本検証を踏まえて、新設・変更を行った評価項目は以下の通り。

改善ポイント		改善後の評価シートの項目(変更部は赤字)		改善の視点
[A-1]	十分に自然や文化を満喫できるアクティビティ時間・距離・強度の確保が必要	アクティビティ	ツアー行程の中で設定したレベルに応じた適度に身体活動を伴う活動が一定以上(時間・距離)含まれていること	難易度レベルによっても十分な距離は異なるため、難易度レベルに応じた時間・距離であることを明記
[A-2]	WOWファクターの設定が必要	WOWファクターの設計	ツアー行程の中で、秘密の絶景スポットに案内したり、アクティビティのゴールで歓迎の何かがあったりといった、サプライズ要素がある	WOWファクターのためには、サプライズであることが重要であるため、その旨を評価シート上にも明記
[A-3]	食事等におけるインタラクティブ性の向上	食事でのインタラクティブ	食事に際して、提供されたものをただ食べるのではなく、旅行者が料理に参加をして食べる機会がある。	食事の際のインタラクティブの有無を評価項目として新設
[A-4]	自然と文化体験の掛け合わせの可能性	自然と文化が融合した体験	文化体験を建物の中だけでなく、自然の中で楽しめるような工夫がある。	文化体験を自然の中で楽しめるような工夫の有無を評価項目として新設
[A-5]	地元の人との触れ合い機会の拡大	地元の人との触れ合い	体験の中でガイド事業者や食事場所などを除いて、地元で生活する人と関わり合うような体験が設計されている	地元の人との触れ合いの有無を評価項目として新設

[B] ガイド事業者との連携による改善ポイント

本検証を踏まえて、コーディネーターとしてガイド事業者と連携して改善すべきポイントは以下の通り。

改善ポイント		ガイド事業者との連携ポイント	連携時の留意点
[B-1]	適切なギアの確保が必要	AT顧客は本格的な体験および環境負荷をかけないこと重視するため、そういった要望に耐えうる、質の高いギアを用意しておくことは重要	体に合わせたサイズ・調整余地や、持参する水筒に適したドリンクホルダー、プロユースクラスのギアなどが望ましい
[B-2]	適切な顧客対応・グループマネジメントの実施が必要	顧客への接し方、AT顧客の一般的なグループサイズ（10名前後）に対応できるようなガイド体制を築いてもらえるように依頼することが望ましい。	イヤホンガイドや、無線機などガイド同士およびコーディネーターとガイドとのコミュニケーションの方法も確認しておきたい
[B-3]	体験タイトルと顧客期待との整合性が必要	ガイドが実施しているコンテンツをコーディネーターがツアーに入れ込む際に、必要に応じて顧客に内容が伝わりやすく、正しい期待値を持てる名称か確認する	必要に応じて名称を変更し、英語でのニュアンス等やMICでの記載などはコーディネーターが支援することが望ましい
[B-4]	生態系に関する説明が必要	動植物の説明に際して、その種自体の説明だけでなく、動物同士の生態系の説明などをAT顧客は求めるため、鹿や熊についてもその点も含めて説明する	ガイド事業者と事前に連携し、AT顧客が求める視点や説明内容について説明できるような準備を行っておく
[B-5]	翻訳を意識した事業者との説明量の調整が必要	ガイドが英語が苦手な通訳を必要とする際には、通常量の説明を行うと2倍の時間がかかる。また、日本人と欧米人との喜ぶ点の差異にも留意して説明する	翻訳が必要なガイドには予めこの点を伝え、説明内容の簡素化、欧米向けの調整を行う
[B-6]	全体のコンセプトを事業者と連携し、適切な説明が必要	ツアー全体のコンセプトがどういったものか、それに基づいてこの体験では何が期待されているのか、前後にどういった体験をする予定があるのかを事前に説明する	ツアー全体のコンセプトをガイド事業者にも理解してもらい、説明内容はもちろん、体験内容の調整も視野に連携を行う

[C] コーディネータ(スルーガイド)の説明により改善が見込まれるポイント

本検証を踏まえて、コーディネーター(スルーガイド)の説明の仕方等により改善が見込まれるポイントは以下の通り。

改善ポイント	スルーガイドとしての説明ポイント	説明時の留意点
[C-1] 地域貢献に対する説明が必要	各体験を行うことによって、地域に対して経済効果や環境保護などにつながるものについては、どのようにその体験が繋がるのかを説明していく必要がある	ATにおいては、そもそものツアー設計において、この点を留意した設計が望ましい
[C-2] 入場料・使用料等と自然保護との関係性の説明が必要	自然体験等に際して入場料が必要になる場合に、その費用がどの様に自然や動植物の保護などに使われるのかの説明をしていく必要がある	事前に確認をして、把握しておく必要がある
[C-3] リスクに対する適切な対処法の説明が必要	例えば、熊と出会わないための対処法も重要であるが、万が一出会ってしまった場合にどうするかなど、クリティカルなリスクに対する対処法を準備する必要がある	そもそものリスク回避だけでなく、リスクに直面してしまった場合の対処法も併せて説明しないと顧客は不安に感じてしまう
[C-4] 説明と没入感を持ってもらうためのバランスの工夫が必要	体験に先立っての説明は重要であるが、一方で長すぎてもフラストレーションに繋がってしまう。適切な長さになるように心がけ・連携が必要である	事前に事業者と調整をし、翻訳がある場合には翻訳時間も考慮して事前説明は完結を心がける
[C-5] 全体像を捉えたストーリーテリング	ガイディング時の説明においては、目の前の動植物やアクティビティ自体だけでなく、その生態系や成り立ちなど見に見えないダイナミックなストーリーを伝える	左記のような自然・文化等のストーリーを伝えることで、目の前にあるものの価値が大きく引き上がり、体験価値があがる
[C-6] 自然発生的な文化体験を大事にする	スルーガイドとして顧客と同行する中で、偶然に出くわす文化体験(例:レストランで縦書きのメニューを見たとき)を見逃さず、すかさず説明をする気配り	文化体験は行程上に予定されたものだけでなく、そうではないものの方が多いという認識で、常に身構えておく
[C-7] 願に応じたアクティビティの期待値への対応	欧米AT顧客は、“快適・楽に全部やってもらう”というスタイルよりも、自分が積極的に関与し、能動的に楽しむことを好む。そういった体験ができるように工夫する	顧客の要望を聞き、顧客のアクティビティ経験を聞き、安全な範囲で顧客が要望に応じた強度で楽しめるように配慮する

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

1.コース実踏による課題抽出

- ①モデルコース設計
- ②モデルコース実踏による課題抽出
 - 1. コンテンツ単位の課題
 - 2. ツアー単位の課題
- ③評価シートの課題と改善点

2.魅力的なATツアー造成・催行にむけた コーディネーターへの示唆

コーディネーターが担うべき2つの役割

コーディネーターは、コンセプトに合致したツアー/コンテンツの開発という役割と、スルーガイドとして事業者と顧客の間を取り持つて催行時のツアー体験の管理/調整という役割がある。この2つは密接な関係にあるため、少なくとも初期段階においては同一人物が担い、一貫した視点で、ツアーの開発から運用までを実施することが望ましい。

コーディネーター

1

[催行前]ツアー造成

コンセプトに従ったツアー造成
行程の1日1日にツアー全体のコンセプトに従ったテーマがあり、それに根ざした各アクティビティ・コンテンツがある一貫性のあるツアー造りを行う。
地域のガイド事業者、旅行外の事業者(例:農家など)などと連携したコンテンツの発掘も担う。

2

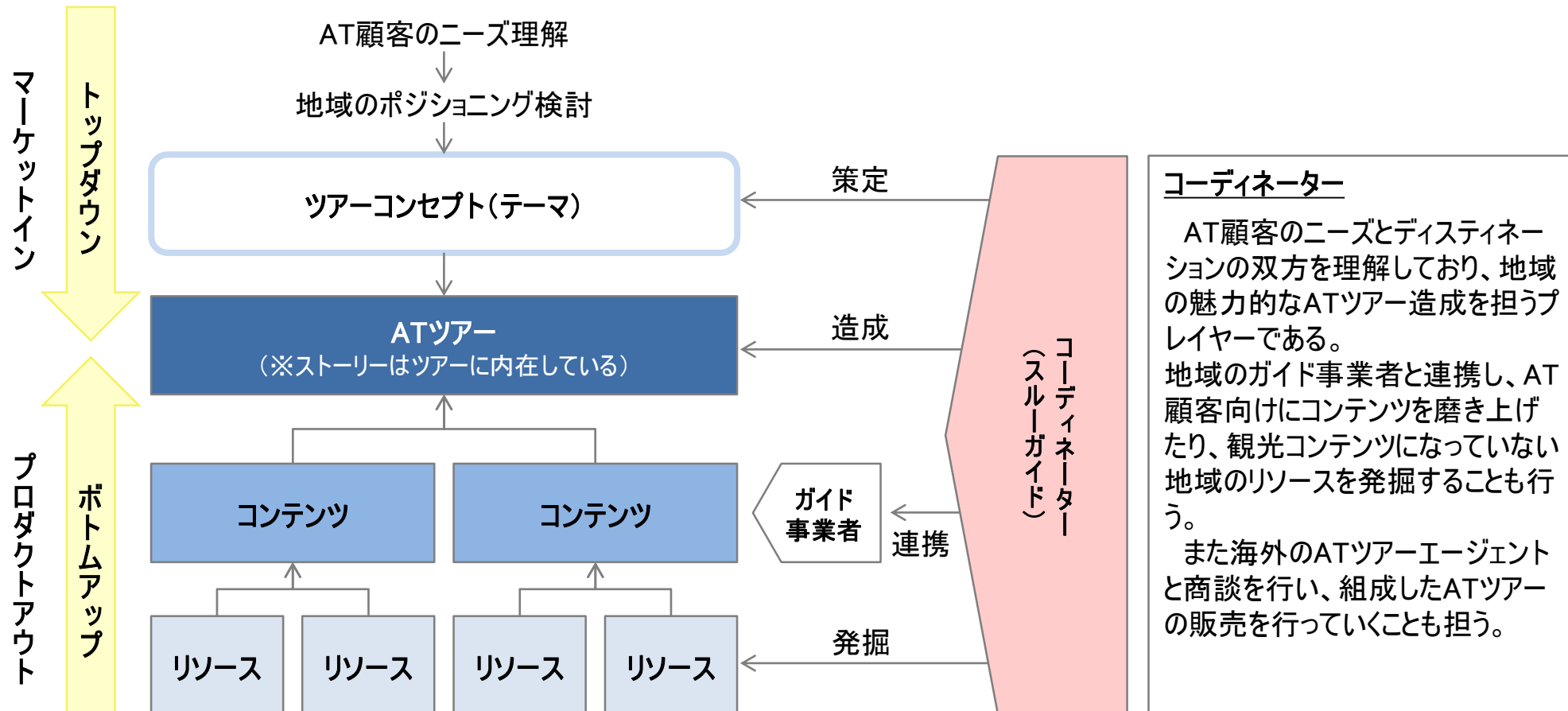
[催行時]スルーガイディング

各アクティビティ・コンテンツを提供する事業者(ガイド事業者、飲食店、旅行外の事業者など)と顧客との間を取り持ち、ツアー全体としての体験の最適化のための情報提供(ストーリーテリング)や、コンテンツ間の繋がりや重複、顧客の反応などを見ながら行程内容の調整などを行う。

ツアー造成者がスルーガイドを兼ねることで顧客の反応を見ながら継続的なツアー改善ができるため、少なくともツアー造成直後の段階ではコーディネーターがスルーガイドを兼ねることが望ましい

ATツアーの全体統括者であるコーディネーター

ATツアーは様々なコンテンツの組み合わせであり、コンテンツはリソースを活用して作られるものである。ツアー造成の際には、ツアーコンセプトに従いながら(トップダウン)、適切なコンテンツを組み合わせ、時に磨き上げや新規造成を行いながら、ストーリーを意識して組み合わせて行く(ボトムアップ)ものである。そのため、これを行っていくコーディネーターの存在は非常に重要である。

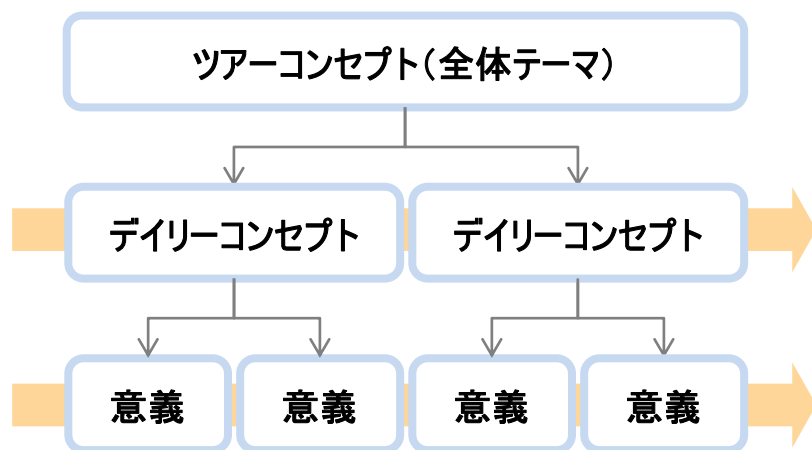


①ツアー造成に関する示唆

ATツアーは全体から細部までコンセプトに対応して作られることが望ましい

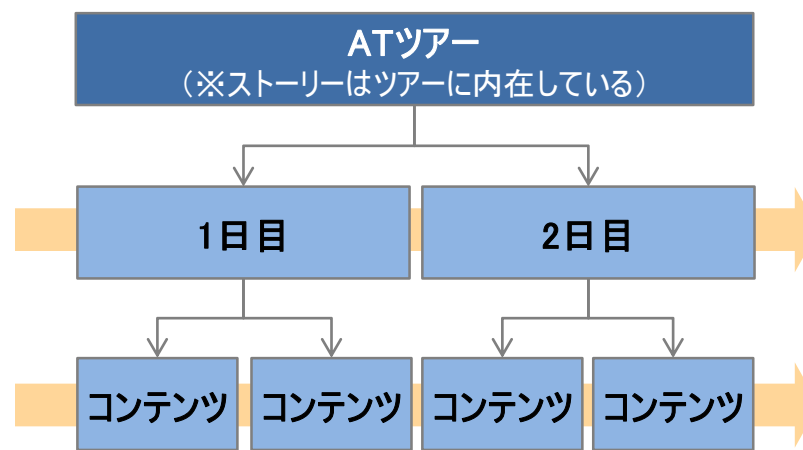
旅行商品を造成していく上では、時間、距離、体験のバリエーション、コストなどこれ以上にも様々な要素の考慮が必要なものであるが、ATツアーの体験者にとってもっとも重要なことは、「なぜその体験をするのか？」という、その体験の意義である。それが納得性のあるものにするためには、ツアー全体のコンセプトをブレイクダウンし、日々のテーマ、そして個々の体験の意義に落とし込んでいく必要がある。

概念上の構成



デイリーコンセプトはツアーコンセプトの構成要素であるだけでなく、そのコンセプトを良く体現する適切な展開があることが望ましい。各体験にはツアーコンセプト、およびデイリーコンセプトに根ざした体験の意義が検討されていることが重要である

体験の構成(ツアーの構成)



実際のコンテンツの展開の検討にあたっては、テーマの展開だけでなく、物理的距離や体験強度や時間など様々な要素を考慮して展開を検討していく必要がある

②ガイド事業者との連携による 改善ポイント

ガイド事業者との連携ポイント

AT顧客の体験をひきあげるために、ガイド事業者と以下の点を連携することで体験価値を高めることができる。

ガイド事業者との連携ポイント

適切なギアの確保を依頼する	AT顧客は本格的な体験および環境負荷をかけないこと重視するため、そういった要望に耐えうる、質の高いギアを用意しておくことは重要
適切な顧客対応・グループマネジメントの実施を依頼する	顧客への接し方、AT顧客の一般的なグループサイズ（10名前後）に対応できるようなガイド体制を築いておいてもらえるように依頼することが望ましい。
顧客期待にあわせて、体験タイトルの見直しを行う	ガイドが実施しているコンテンツをコーディネーターがツアーに入れ込む際に、必要に応じて顧客に内容が伝わりやすく、正しい期待値を持てる名称を確認する
生態系に関する説明を依頼する	動植物の説明に際して、その種自体の説明だけでなく、動物同士の生態系の説明などをAT顧客は求めるため、鹿や熊についてもその点も含めて説明する
翻訳を意識した事業者との説明量の調整を依頼する	ガイドが英語が苦手な通訳を必要とする際には、通常量の説明を行うと2倍の時間がかかる。また、日本人と欧米人との喜ぶ点の差異にも留意して説明する
全体のコンセプトを事業者と連携し、適切な説明が行えるように依頼する	ツアー全体のコンセプトがどういったものか、それに基づいてこの体験では何が期待されているのか、前後にどういった体験をする予定があるのかを事前に説明する

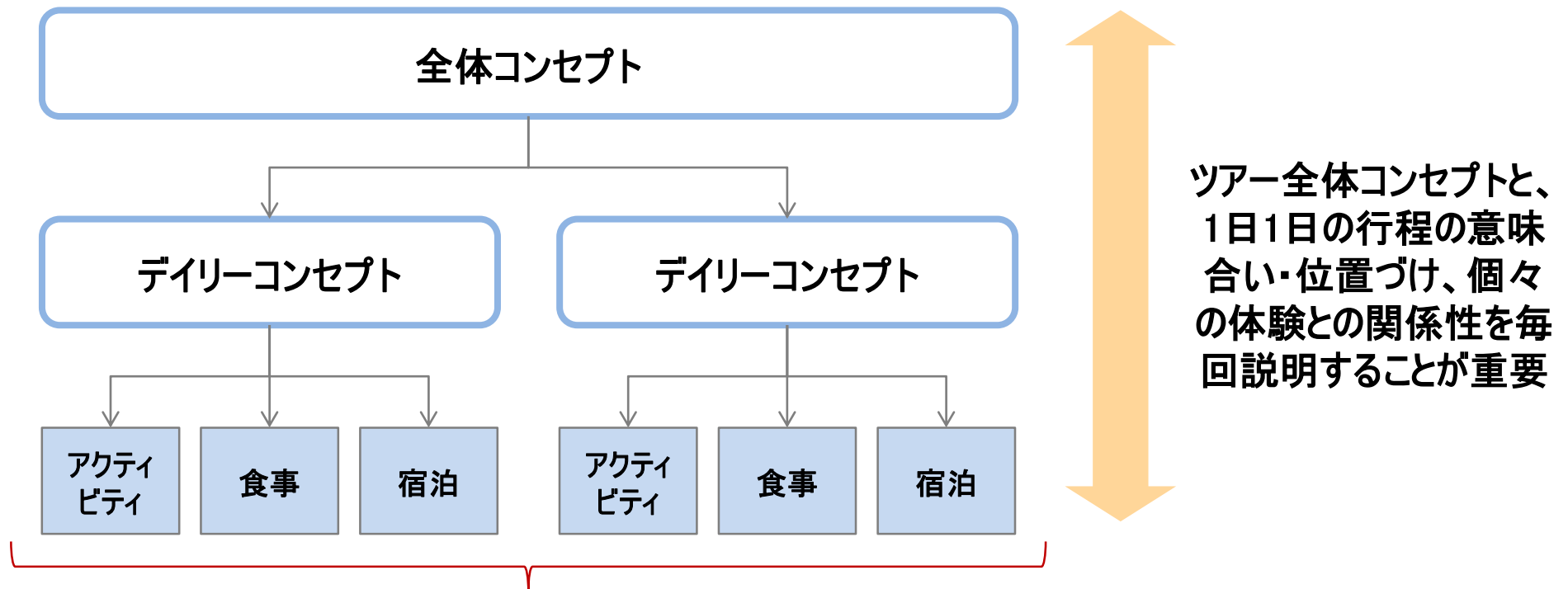
具体的な実施例

- プロユースクラスのギア
- マイボトルが利用できるドリンクホルダー（自転車など）
- 顧客への接客スタイル
- 規模に応じた複数ガイド体制の検討
- ツアーに組み込む際に、必要に応じてガイド事業者が普段やっている通りのものから名称や内容のカスタマイズを行う
- 目に見える動植物自体ではなく、その土地の地形や他の生き物など目に見えない関連性を伝える
- 翻訳が難しい、外国人に伝わらない説明を省いたり、翻訳時間も考慮しポイントを絞った内容に凝縮する
- ガイド事業者が担当する行程以外の前後情報を共有し、体験者の視点を共有出来るようにする

③スルーガイディングに関する示唆

全体コンセプトと個々の体験の意義の説明

欧米AT顧客は教育水準も高く、知的好奇心も高いため、“楽しい”ことももちろん重視をするものの、ただ楽しいだけ、美味しいだけでは満足しない旅行者である。もともとツアーを申し込んできた理由でもある、ツアーの全体コンセプトをスルーガイドが常に意識し、各行程・各体験ごとに「なぜこの体験をおこなうのか」をコンセプトに根ざして説明していくことが重要である。



「なぜその体験を行うのか」という疑問に対する説明を欠かさず行えるように設計し、欠かさずにその説明を行うことで納得感、満足感のあるツアーになっていく

コーディネータ(スルーガイド)の配慮により体験が引き上がるポイント

本検証を踏まえて、コーディネーター(スルーガイド)の説明の仕方等により改善が見込まれるポイントは以下の通り。

コーディネーターが配慮すべきポイント		具体的な方法論/例
地域貢献に対する説明	各体験を行うことによって、地域に対して経済効果や環境保護などにつながるものについては、どのようにその体験が繋がるのかを説明していく必要がある	任意の体験を行うことで雇用増や文化資源の保全に役立つなど、観光が貢献している点を積極的に伝えていく
入場料・使用料等と自然保護との関係性の説明	自然体験等に際して入場料が必要になる場合に、その費用がどのように自然や動植物の保護などに使われるのかの説明をしていく必要がある	“〇〇の森入園料は、その徴収により入場者数を制限すると同時に、それを財源に野生動物の保全に充てています”
リスクに対する適切な対処法の説明	例えば、熊と出会わないための対処法も重要であるが、万が一出会ってしまった場合にどうするかなど、クリティカルなリスクに対する対処法を準備する必要がある	“まず、〇〇にならないことが重要ですが、万が一〇〇になった場合には、速やかに△△してガイドの救助を待ってください”
説明と没入感を持ってもらうためのバランスのとれた説明	体験に先立っての説明は重要であるが、一方で長すぎてもフラストレーションに繋がってしまう。適切な長さになるように心がけ・連携が必要である	ガイド事業者に話をして貰う場合には予め連携し、簡潔を心がけ、足りない説明は体験中に補うようにする
全体像を捉えたストーリーテリング	ガイディング時の説明においては、目の前の動植物やアクティビティ自体だけでなく、その生態系や成り立ちなど見に見えないダイナミックなストーリーを伝える	一見すると凡庸にみえる動植物でも、その裏にある壮大なストーリーを知らせることで価値が上がる
自然発生的な文化体験の説明	スルーガイドとして顧客と同行する中で、偶然に出くわす文化体験を見逃さず、すかさず説明をする気配り	和食レストランで縦書きのメニューを見たときの顧客の驚きを見逃さず、縦書き文化の珍しさやメリットなどを語る
顧客に応じたアクティビティの期待値への対応	欧米AT顧客は、“快適・楽に全部やってもらおう”というスタイルよりも、自分が積極的に関与し、能動的に楽しむことを好む。そういった体験ができるように工夫する	カヌーやカヤックなどでは顧客の経験値を聞き、希望をきき一人乗りか二人乗りか判断する等(ガイドと要連携)

ATにおけるコーディネーターの役割とは？

音楽で言えば、それぞれの良さを持つ楽器の演奏者とその音色を、壮麗な楽曲に仕上げる指揮者
料理で例えれば、様々な持ち味、特徴を持つ素材を、コースに仕立て上げる料理人兼レストラン経営者

<催行前> ツアー造成・販売

1. 各地域の良質なコンテンツの原石を見出し、過度に飾りすぎず、本物のままの良さを残し価値を高める
2. 地域のサプライヤー・ガイドとの信頼関係構築
3. コンテンツの最適な組み合わせを実現する
4. 価値を最大化するコンテンツカスタマイズを行う
5. 商品としてのAT水準でのクオリティを満たすための全般的な支援(MIC,EAP)
6. 実際の販売につなげるためのマーケティング活動
7. 海外プレイヤー等への営業活動・商品販売

<催行時> スルーガイディング

1. 対面でなければ得られない顧客の要望・特徴の把握
2. 柔軟な行程変更・調整
3. 顧客のグループマネジメント
4. 顧客同士の関係性構築
5. エクスペクテーションコントロール
6. ガイド・サプライヤーでは表現しきれない、体験の価値を言語化し、英語で伝える(サプライヤー・ガイドから顧客へ提供される情報の整理・取捨選択を含む)

コーディネーターがツアー造成時に対象とすべきエリア

各都道府県の境界線は旅行者にとってさほど意味を持つものではない。そのため、広大な領域を持つ北海道と沖縄除くと、行程を東北・関東・中部・近畿・中国・四国・九州程度の「圏域単位」でコースとストーリー構築を見据えて準備を行うことが望ましい。

- 旅行造成にあたって、「都道府県」単位のエリアを前提に造成をはじめないこと
(結果的にひとつの都道府県に閉じるツアーがあっても問題はない)
- ツアーのコンセプトから検討し、そのコンセプトを体現するためにはどういったところに行くべきであるのか、それを圏域単位レベル程度で検討していくことが望ましい
(AT顧客目線で魅力のあるコンテンツやそれを引き出せるプレーヤー前提で、逆から組む方が良いツアーができる場合もある。
ただし、サプライヤー・地域側思い込みでプロダクトアウト・押し付けにならないよう注意が必要)
- 広域で検討する場合、時に移動が多くなる日程が発生することもあるが、そうした日程では、移動中の車内等でゆったり楽しめる茶菓もしくはアルコール・スナックを準備する、地域ならではの弁当等を準備する、簡易なパーティー・イベントを計画する、徹底的に休養できる環境を整えるなどの工夫で、移動自体がコンテンツにもなりうる

コーディネーターの地域、コースに関する初動説明・準備すべきツール

日本全般の歴史、社会、文化、地理的な特徴を

分類	内容	説明時に役立つツール
地理	- 顧客の出発国からの距離を世界地図で示す。欧米の主要都市と、札幌などの緯度比較や同縮尺地図比較などがあると尚可 - 日本が中国、韓国、台湾であり、ロシアが近く、南北3000kmの広大な領域で亜寒帯から亜熱帯まであり、多様な気候＝アクティビティが可能な点。 - 国内に34の国立公園があり、今日は国立公園内でのアクティビティであることを強調 - 知床、阿寒摩周、釧路湿原などの国立公園の特徴や「何がすごいのか？」を説明することで、顧客の期待感を高める。	大きな地図(世界、日本、北海道) 日本全国版のJNTO、観光庁が作成している英語版観光全般リーフレット 環境省等が作成している 国立公園英語資料 https://www.env.go.jp/en/nature/nps/park/parks/index.html
社会・産業	- 東京は4000万人もいる世界最大都市圏にもかかわらず、その治安は世界一と評価されているといった話を伝え、日本の都市と地域の自然のコントラストが際立つ - 北海道が日本の食料基地であり、世界的に競争力のある地域の産業や、所得水準、社会の特徴	北海道や自治体、観光協会で作成している地域詳細英語資料 地域で作る野菜や品物を現物や写真資料
歴史・文化	- 歴史・文化については、初日～前半は独自性や明るい部分にフォーカスを当て、その後に、影の側面や暗い歴史の部分についても伝えていくことが望ましい - アイヌの人々が東北地方北部から北海道、サハリン、千島列島に及ぶ広い範囲に暮らしていた点や、背が高く、肌が白く、彫の深い顔立ちをしており、19世紀末に訪れた欧米人が、アイヌの人々を白人種と考えていたこと - 抑圧・差別などの地域の悲しい・負の歴史は重要だが、初日に関しては重い側面は触れず、翌日以降のガイディング、博物館等でインプットしていく	北海道や、関連機関が作成している資料 公益社団法人北海道アイヌ協会 https://www.ainu-assn.or.jp/english/begin.html 民族楽器や、現代にも伝わる道具などの現物を見せる(聞かせる) 参加者の知っている情報に照らし合わせた情報の伝え方を意識する
食・農業	周囲の畑、森林、海、河川などで何が獲れるかを説明。蕎麦や、甜菜、じゃがいも、乳製品。また北海道の道を占める矢印、地域ならではの特徴案内も喜ばれる。	資料化は不要だが、通過していくエリアの、作物、産業、特徴をまとめておく 味見等ができるようにする

コーディネーターの説明タイミング・内容 到着初日

到着初日は顧客の体調にもよるが、コーディネーターの案内が重要な位置を占める。

	コース概要	説明内容・留意事項
到着初日	空港到着 空港出発前のケアポイント 空港～宿泊施設までの移動 (ホテル到着)	✓ 旅程管理は重要だが、長いフライトの後で、喉も乾いていれば、重い荷物を運んできて、ストレスも大きいし、トイレも済ませたい状態。 ✓ 参加者の集合めどがついたら、「〇〇分まで、今いるこの場所に再集合」と時間・場所を明確にし、両替や、水・コーヒー等の購入できる場所を案内。 ✓ 空港出発時点で、ホテルまでの到着時間、休憩回数等を明確に案内 ✓ 移動中も適宜、到着目安時間を随時案内
	ホテル到着後～夕食時	✓ 空港出発後にコンビニ等に立ち寄るなら、所要時間を明確にしつつそちらでブレイク時間をとっても可。 ✓ AT顧客はコーヒー・紅茶のブレイクを好むケースが多いため、ポットなどに車内で準備しておくのも一つの方法。その際できれば再使用可能なカップか、紙コップでも環境コンシャスな製品を準備し、説明した上で使用する。
翌日以降	翌日の朝食会場 体験・アクティビティ出発へのインストラクション	✓ 到着初日のディナーに関しては情報共有・顔合わせ等もかねて一緒にあればベターだが、遅い時間の到着や、疲労が激しい顧客はフリーにしたり、水・オレンジジュース、サンドイッチ等を部屋に差し入れるのも方法。 ✓ 比較的元気な顧客には、宿泊地近隣のバーで、ビール・スナックが買える場所を案内しておくとも望ましい。
		✓ 到着後か、夕食時もしくはその後いずれにしても、当日最後に話せるタイミングで顧客は、ギア・天気予報・荷物の流れ(どこで保管されて、いつ取り出し、荷物の入れ替え等ができるのか)を確認してくるため適当なタイミングを見つけて案内。 ✓ コインランドリーがいつ使えるかなども伝えておくとも望ましい。

④MICで対応すべきポイント

MIC(Minimum Information for Customers)に記載すべき項目

MICはツアーに参加する顧客が参加するツアーの内容を正しく理解し、期待し、準備をするために必要な情報であるだけでなく、その顧客を仲介する海外のツアーオペレーター等がツアーを販売・仕入をする際に参照する情報でもあり、ツアーを造成したら必ず英語で用意すべきものである。「ツアー」と書いているものは「コンテンツ」と読み替えてコンテンツでも使用可能)

1	名称	ツアーの名称。顧客にストーリー・内容への期待感を持たせつつも、ネガティブなギャップを生じさせない簡潔なものが望ましい。	8	参加要件 ルール説明	年齢や身長など、ツアー参加に必要な要件等を明示。環境・文化・慣習等エリア・ツアー固有のルール、留意事項等がある場合にも記載
2	概要説明	ツアーの行程内容の時系列での概要と、どんなコンセプトでどの様なことが楽しめるツアーであるのかを文章や写真で伝える	9	ツアーコース MAP	コースエリア全体を俯瞰でき、どのように回っていくかを、距離・所要時間とともに地図で示す。東京等ゲートウェイからのアクセスもあると尚可
3	催行期間 日程・時期	そのツアーの期間と具体的な日程。催行可能な時期(季節)を記載しておくのも望ましい	10	気候説明	ツアーが催行されるエリア・時期の気候条件、天気、気温、湿度、降水確率など、快適にツアーを体験するために知っておくべき情報を記載する。
4	ハイライト 期待できる体験	ツアーの中で特に強調したい、打ち出したいポイントや、出会える可能性がある野生動物や、自然現象などについて概ねの確率と併せて記載	11	必要な装備	ツアー参加にあたって参加者に持参して欲しい物、あると良いものなど、当日に望ましい服装などについて記載する。
5	難易度レベル	概ねどの程度の難易度であるかを記載する。(高、低などの区分を使用する際にはどの程度を「高」とするのかの凡例や説明が必要)	12	催行人員 料金	ツアーを開催する場合のグループ人数。最小催行・最大受入れ人員を記載。ツアーに含まれるもの、含まれないものを明記
6	基礎行程表	交通機関、宿泊ホテル、食事・休憩箇所や食事内容の具体名・関連情報、出発・到着・所要時間・宿泊条件・留意点等が記載された行程表	13	取消料規定 支払い方法	キャンセル規定や、またツアー料金の收受方法も明記。クレジットカード、振込、関連送金システム等に関しても早めの準備が望ましい。
7	アクティビティ (基礎行程表連動)	日ごとのアクティビティ詳細が記載された行程表。アクティビティの距離や標高差、必要経験などとあわせて、所要時間、休憩タイミングも記載	14	免責事項	ツアーとして責任を持ってない事項などについて、記載を行い、特にリスクが大きいアクティビティなどについては保険の有無についての案内なども必要。

ATWS 2018 – Tuscany大会でのPSAツアーのMICの例

MICはテキスト情報が必須ではあるものの、下記の例のように体験内容をイメージしやすいビジュアルがあると、顧客の期待値を高めることができると同時に、申し込んだ顧客との期待値のギャップを少なくすることができる効果もある。



Holidays with Mugello & Tuscany will not be passively recalled but will actively visit you countless times bringing comfort, creativity and inspiration that is to say, the staple food for the psychophysical, spiritual and moral well-being of our times
www.mugello-tuscany.com

Biking Tuscany's Eroica Roads October 13-14, 2018



This 2-day bike tour highlights the most iconic stretch of Tuscan countryside retracing L'Eroica roads, the famous vintage bicycle ride on the area's famous white roads or "strade bianche." However, we ride mountain bikes, perfect for the mostly unpaved surfaces on which we travel.

The annual L'Eroica event, since it began in 1997, has become one of the world's most popular mass cycling events. The ride's founder Giancarlo Brocchi, started the L'Eroica ride as a celebration of cycling history. All riders participating must do so on a bike made in 1987 or earlier; or a replica that sticks to the strict vintage rules, like downtube shifters and toe clips. The great adventure of L'Eroica is now not only possible on the first Sunday of October, the day of the famous race. It can now be ridden at any time of the year on a permanently marked route.

An expert guide from the Italian School of Mountain Biking leads us to discover the jewels of Chianti and the areas around Siena such as Crete Senesi and Val d'Orcia. The Chianti region doesn't need any introduction, as well as the Brunello wine to drink, the Tuscan food to eat (all prepared with farm products of the venue chosen for the overnight stay), the Crete Senesi, parts of Valdorcia and Siena itself.

Love riding on a famous route, nature, beautiful landscapes, culture, food and wine are waiting for you!

Itinerary Difficulty Rating: Vigorous (4) - Good physical fitness required; 70km/42 miles cycling per day on unpaved dirt/gravel road, forest tracks, and asphalt with elevation gains and losses ranging from 1128m-1463m (3700'-4800') per day. Tuscany is hilly with few flat sections. Previous biking experience on unpaved, uneven surfaces required. Support vehicle is provided. **NOTE:** Requesting an e-bike, allowing you to use some battery power to assist you up the hills, will reduce the difficulty rating to moderate (3).



Holidays with Mugello & Tuscany will not be passively recalled but will actively visit you countless times bringing comfort, creativity and inspiration that is to say, the staple food for the psychophysical, spiritual and moral well-being of our times
www.mugello-tuscany.com

ITINERARY:
You must arrive in Montecatini Terme on Friday, October 12.

October 13 - DAY 1 - L+D
Morning meeting at Montecatini Terme and briefing with your MTB guide.
Transfer from Montecatini Terme to Gaiole in Chianti (~1.5 hours).
First leg of the Eroica route: Gaiole in Chianti – Buonconvento
Point of Interest: Siena, Murlo Radi, Castello di Brolio. Lunch in a typical local restaurant.
Lunch in a typical local restaurant.
Arrival at the selected farmhouse and home-made dinner with local genuine products
Length: 70 km
Ascent: 1150 mt – **Descent:** 1295 mt
Minimum level: 150 mt – **Highest level:** 500 mt
Track bottom: Dirt roads, Forest roads, Tarmac

October 14 - DAY 2 – B+L
Breakfast and second leg of the Eroica route: Buonconvento – Gaiole in Chianti
Point of Interest: Castel Bardenga, Dievole and Crete senesi.
Picnic Lunch on the famous Crete Senesi with local genuine products.
Transfer to Montecatini Terme.
Length: 70 km
Ascent: 1450 mt – **Descent:** 1300 mt
Minimum level: 143 mt – **Highest level:** 494 mt
Track bottom: Dirt roads, Forest roads, Tarmac

Flexibility: This is an open-air activity. According to the season and weather conditions we reserve the right to modify the tour or cancel it. This is also to ensure the highest level of safety.

Group Size: 6 to 20

MTB Expert Local guide: 1 guide from 1 to 6 people; 2 guides from 7 to 15 people; 3 guides from 15 to 20 people

PRICES:
450,00 € per person in double room accommodation
470,00 € per person in single room accommodation

INCLUDED
✓ 1 Overnight stay with breakfast in an agriturismo
✓ Full board treatment
✓ Mountain bike escort/guides for the whole duration of the excursion (2 days)
✓ 24h Assistance with van equipped for recovery in case of need
✓ Luggage transfer for the whole tour
✓ Mountain bike/e-bike rental with helmet
✓ Transfer (bike and person) to / from farm holiday resort to the point of departure
✓ Photos and video of the excursion
✓ 1 home-made dinner: 2 lunches



Holidays with Mugello & Tuscany will not be passively recalled but will actively visit you countless times bringing comfort, creativity and inspiration that is to say, the staple food for the psychophysical, spiritual and moral well-being of our times
www.mugello-tuscany.com

Weather
October is considered to be one of the best months to visit Tuscany. The average temperatures in October are set between 11°C and 21°C. However, the complex topography of Tuscany includes micro-climate differences within its different regions. Layering is therefore important, as well as be prepared with a proper rain and windproof jacket.

Packing List:
Layering is key to remaining comfortable while on an active trip. To achieve maximum comfort with minimum weight, you need versatile layers that mix and match to create the right amount of ventilation, insulation, and weather protection.

Luggage:	Assorted Personal Items:
- Medium duffel or rolling soft-sided luggage - Luggage lock - Packing cubes/stuff sacks	- Water bottle (cycling) - Sunblock and lip balm with SPF - Sun hat - Sunglasses - Personal toiletries (toothpaste, toothbrush, hand sanitizer, etc.) - Personal first aid kit, medications - Camera/memory cards/battery - Electronics charger - Earplugs and eye shade
Clothing:	
- Casual clothing/shoes for travel and city wear (lightweight, easily washable) - Light rain/windproof jacket - Mid-weight fleece/softshell - Underwear/sports bra (quick drying) - Sleepwear	
Cycling:	
- Cycling helmet – mandatory (You can borrow one of ours with advance notice) - Stiff-soled cycling shoes - Bring your own clipless pedals and mountain bike shoes with recessed cleats (optional) - Cycling Jerseys - Padded cycling shorts (x 2) - Arm and leg warmers - Regular biking gloves - Eyewear – Biking glasses - Lightweight wind jacket - Rain jacket/pants/shoe covers (just in case!)	

ATWS 2018 – Tuscany大会でのPSAツアーのMICの例(1/4)

MICの冒頭には、ツアーの全体像やコンセプトが分かるような、魅力的な説明文があることが望ましい。これらの説明文のクオリティと訴求するビジュアルの質が申込数を大きく左右する。



Mugello Tuscany Incoming Tour Operator
Holidays with Mugello & Tuscany will not be positively recalled but will surely visit you countless times bringing comfort, creativity and inspiration that is in its way, the unique food for the post-physical, spiritual and mental well being of our visitors.
www.mugello-tuscany.com

Biking Tuscany's Eroica Roads October 13-14, 2018



This 2-day bike tour highlights the most iconic stretch of Tuscan countryside retracing L'Eroica roads, the famous vintage bicycle ride on the area's famous white roads or "strade bianche." However, we ride mountain bikes, perfect for the mostly unpaved surfaces on which we travel.

The annual L'Eroica event, since it began in 1997, has become one of the world's most popular mass cycling events. The ride's founder Giancarlo Brocci, started the L'Eroica ride as a celebration of cycling history. All riders participating must do so on a bike made in 1987 or earlier; or a replica that sticks to the strict vintage rules, like downtube shifters and toe clips. The great adventure of L'Eroica is now not only possible on the first Sunday of October, the day of the famous race. It can now be ridden at any time of the year on a permanently marked route.

An expert guide from the Italian School of Mountain Biking leads us to discover the jewels of Chianti and the areas around Siena such as Crete Senesi and Val d'Orcia. The Chianti region doesn't need any introduction, as well as the Brunello wine to drink, the Tuscan food to eat (all prepared with farm products of the venue chosen for the overnight stay), the Crete Senesi, parts of Valdorecia and Siena itself.

Lovely biking on a famous route, nature, beautiful landscapes, culture, food and wine are waiting for you!

Itinerary Difficulty Rating: Vigorous (4) - Good physical fitness required; 70km/42 miles cycling per day on unpaved dirt/gravel road, forest tracks, and asphalt with elevation gains and losses ranging from 1128m-1463m (3700'-4800') per day. Tuscany is hilly with few flat sections. Previous biking experience on unpaved, uneven surfaces required. Support vehicle is provided. **NOTE:** Requesting an e-bike, allowing you to use some battery power to assist you up the hills, will reduce the difficulty rating to moderate (3).

“この2日間の自転車ツアーでは、トスカーナの田園風景の中で最も象徴的なL'Eroica道を辿ります。有名なビンテージ自転車に乗って、この地域の有名な白い道を走る“ストラデービアンチェ”です。しかし、私たちが乗るのは舗装されていない路面を走行するのに最適なマウンテンバイクです。

1997年に始まった毎年恒例のL'Eroicaイベントは、世界で最も人気のあるマササイクリングの一つとなっています。ライドの創始者ジャンカルロ・ブロッチがサイクリングの歴史を祝してL'Eroicaライドを始めました。このイベントでは、すべての参加するライダーは、1987年以前に製造されたバイク、または厳格なヴィンテージに忠実なレプリカでなければなりません。ダウンチューブのシフターやトウクリップのような昔ながらの装備のものです。

L'Eroicaでのアドベンチャーは、今ではこの名物レースが開かれる10月の第一日曜日以外であっても、いつでも乗れるようになりました。恒久的にマークされたルートで、イタリアのマウンテンバイク学校のエキスパートガイドが、シエナ周辺のクレタ・セネシやヴァル・ドルチャなどキャンティの宝石を発見するために案内をします。

ブルネツロワインを飲んだり、トスカーナ料理（泊まる宿ですべて作られた手料理です）を食べたりさえすれば、もはやトスカーナ地方の説明など不要と思います。

有名なルートでの素敵なサイクリング、自然、美しい風景、文化、食べ物、ワインがあなたを待っています。”

ATWS 2018 – Tuscany大会でのPSAツアーのMICの例(2/4)

難易度レベル	<u>Itinerary Difficulty Rating: Vigorous (4)</u> – Good physical fitness required; 70km/~42 miles cycling per day on unpaved dirt/gravel road, forest tracks, and asphalt with elevation gains and losses ranging from 1128m–1463m (3700’–4800’) per day. Tuscany is hilly with few flat sections. Previous biking experience on unpaved, uneven surfaces required. Support vehicle is provided. <u>NOTE:</u> Requesting an e-bike, allowing you to use some battery power to assist you up the hills, will reduce the difficulty rating to moderate (3).
行程概要	You must arrive in Montecatini Terme on Friday, October 12. <u>October 13 – DAY 1 – L+D</u> Morning meeting at Montecatini Terme and briefing with your MTB guide. Transfer from Montecatini Terme to Gaiole in Chianti (~1.5 hours). First leg of the Eroica route: Gaiole in Chianti – Buonconvento <u>Point of Interest</u> : Siena, Murlo Radi, Castello di Brolio. Lunch in a typical local restaurant. Lunch in a typical local restaurant. Arrival at the selected farmhouse and home-made dinner with local genuine products Length: 70 km Ascent 1150 mt – Descent 1295 mt Minimum level 150 mt – Highest level 500 mt Track bottom: Dirt roads, Forest roads, Tarmac <u>October 14 – DAY 2 – B+L</u> Breakfast and second leg of the Eroica route: Buonconvento – Gaiole in Chianti <u>Point of Interest:</u> Castel Bardenga, Dievole and Crete senesi Picnic Lunch on the famous Crete Senesi with local genuine products. Transfer to Montecatini Terme. Length: 70 km Ascent 1450 mt– Descent 1300 mt Minimum level 143 mt – Highest level 494 mt Track bottom: Dirt roads, Forest roads, Tarmac

ATWS 2018 – Tuscany大会でのPSAツアーのMICの例(3/4)

行程の柔軟性 (事業者側)	Flexibility: This is an open-air activity. According to the season and weather conditions we reserve the right to modify the tour or cancel it. This is also to ensure the highest level of safety.
グループサイズ	Group Size: 6 to 20
ガイド	MTB Expert Local guide : 1 guide from 1 to 6 people; 2 guides from 7 to 15 people; 3 guides from 15 to 20 people
価格と提供物	PRICES: 450,00 € per person in double room accommodation 470,00 € per person in single room accommodation INCLUDED ✓ 1 Overnight stay with breakfast in an agriturismo ✓ Full board treatment ✓ Mountain bike escort/guides for the whole duration of the excursion (2 days) ✓ 24h Assistance with van equipped for recovery in case of need ✓ Luggage transfer for the whole tour ✓ Mountain bike/e-bike rental with helmet ✓ Transfer (bike and person) to / from farm holiday resort to the point of departure ✓ Photos and video of the excursion ✓ 1 home-made dinner; 2 lunches
気候説明	Weather October is considered to be one of the best months to visit Tuscany. The average temperatures in October are set between 11° C and 21° C . However, the complex topography of Tuscany includes micro-climate differences within its different regions. Layering is therefore important, as well as be prepared with a proper rain and windproof jacket.

ATWS 2018 – Tuscany大会でのPSAツアーのMICの例(4/4)

所持品	<u>Packing List:</u> Layering is key to remaining comfortable while on an active trip. To achieve maximum comfort with minimum weight, you need versatile layers that mix and match to create the right amount of ventilation, insulation, and weather protection.
	<u>Luggage:</u> • Medium duffle or rolling soft-sided luggage • Luggage lock • Packing cubes/stuff sacks <u>Clothing:</u> • Casual clothing/shoes for travel and city wear (lightweight, easily washable) • Light rain/windproof jacket • Mid-weight fleece/softshell • Underwear/sports bra (quick drying) • Sleepwear <u>Cycling:</u> • Cycling helmet – mandatory (You can borrow one of ours with advance notice) • Stiff-soled cycling shoes • Bring your own clipless pedals and mountain bike shoes with recessed cleats (optional) • Cycling Jerseys • Padded cycling shorts (x 2) • Arm and leg warmers <u>Assorted Personal Items:</u> • Regular biking gloves • Eyewear – Biking glasses • Lightweight wind jacket • Rain jacket/pants/shoe covers (just in case!) • Water bottle (cycling) • Sunblock and lip balm with SPF • Sun hat • Sunglasses • Personal toiletries (toothpaste, toothbrush, hand sanitizer, etc.) • Personal first aid kit, medications • Camera/memory cards/battery • Electronics charger • Earplugs and eye shade

IV.事業総括

本事業での主要な成果

本事業での主要な成果として以下の4つの成果を得ることができた。事業成果としていたPSA・DOAの磨き上げにより造成されたツアー数以外の、質的な観点も含めた主要な成果として、以下の4つの項目を抽出・整理を行った。

1 PSA・DOA商品の 高付加価値化	本事業を通じて、事業者から申請されたPSA・DOAを磨き上げたことにより、磨き上げでのフィードバックに対して積極的に取り組む姿勢を持った事業者については特にATTAからも良いフィードバックを得ることができ、本来の事業目的に繋げる磨き上げが実践できた。
2 継続的に使用可能な 評価シート	本事業で行う磨き上げのために、事業の一環として作成した「評価シート」は本事業にとどまらず、今後様々なAT関連事業でのツアー評価の際のものさしとして使用することができるものを作成することができた。
3 コーディネーターへの 示唆	作成した「評価シート」の検証目的で行った実踏により、評価シートの検証だけでなく、コーディネーターがどうあるべきか、どんなことを担うべきかを明らかにすることに繋がった。
4 スルーガイディングの 重要性	本事業ではあくまで「行程表」としてのATツアーの磨き上げを目的とした事業であったが、前述の実踏を通じて、行程表だけでは表せないツアーの体験価値を特に左右するのがスルーガイドであり、そのガイディングの重要性とその際の要諦を知ることにつながった。

コンテンツ造成を通じたAT人材の成長と今後の課題

本事業はPSA・DOAに関わる商品造成が主目的であったが、本事業の磨きあげプロセスを通じて、関わるガイド/サプライヤー、コーディネーターの人材の成長という副次成果が得られた。その一方で、今後に向けた課題も明らかになった。

AT人材	本事業を通じて得られた副次成果	明らかになった課題
PSA・DOA造成・催行ステークホルダー	ガイド／サプライヤー AT理解進化による品質向上 - PSA・DOAに関わるガイド／サプライヤーは、本事業を通じてAT理解を深め、地域の巻き込みと貢献の視点、インタラクティブ性、サステナビリティ取組の伝え方などが向上し、より高い水準のAT商品提供が可能となった 英語力をカバーする事前準備の進行 - 本事業を通じて構築されたMICフォーマットや、商品造成時の観点の可視化等により、課題である英語力をカバーできる事前準備を進めることができた	高付加価値商品造成に向けたガイド／サプライヤー高度化 - 欧米AT顧客の来道を促すには、コンセプト/ストーリーを持った高付加価値のツアーが必要であり、そのためにコーディネーターが重要であることは周知の事実であるが、そもそもの個別のガイド/サプライヤーの品質が高いことも重要である。 これらの高度化のために、指針となるATガイドスタンダードや、ATガイド認証等の整備が必要となってくる ガイド人材不足への対応 - 人材不足に関してはガイド／サプライヤーの双方にとって課題である
	コーディネーター 実践的なAT商品造成スキルの向上 - AT商品造成にあたって、現地訪問・意見交換、検証実踏、視察、オンラインセミナー、MIC作成等を通じ、AT商品造成におけるコーディネーターとしての手法、マインド等に関する理解が進み、ATTAからも高い評価を受けた コーディネーターとしての成功事例のナレッジ化 - PSAやDOA造成において、高評価のツアー造成ができたコーディネーターは、販売代行者のマインドではなく、地域のパートナーとしてコース実踏まで綿密に行い活動できたプレイヤーであり、成功のパターンのナレッジ化が進んだ	従来型の旅行商品造成手法からの脱却 - 従来の旅行商品造成概念・手法でAT商品を造成しようとした結果、ガイド／サプライヤー任せ、組み合わせた商品の高付加価値化が十分にできていないコーディネーターも散見された。本事業で可視化されたツールを活用しながら、より地域に寄り添った関与の仕方を理解していく必要がある スルーガイディングへの理解の進化・促進 - スルーガイドの役割が担えていないコーディネーターが見られた。今後実踏を踏まえた取り組み等を通じスルーガイディングに対する理解を深化させていく必要がある。